

Anlage V2.1 - Leistungsscheine

Inhaltsübersicht

Vorwort zu den Leistungsscheinen	3
1 Allgemeines zum Service	3
1.1 Installations- und Betankungsstraße	3
1.2 JourFixe & SCB	3
1.3 Reporting.....	4
1.4 Asset-Bewegungen und Ticketschnittstelle	4
1.5 Tool-gestützte Prozesse	5
1.5.1 Terminplanungsassistent	5
1.5.2 Status-/Sendungsverfolgung.....	7
2 Leistungsübersicht Allgemeines zu Serviceobjekten	7
2.1 Poolbefüllung und Poolpflege	7
2.1.1 IMAC-Pool.....	7
2.1.2 Rollout-Pool	7
2.1.3 Incident-Pool	8
2.1.4 Remarketing-Pool	8
2.2 Anlieferung und Prüfungspflicht und Einlagerung	8
2.3 Verpackung und Verwendung von Kartonagen	8
2.3.1 Verwendung von Originalverpackungen	8
2.3.2 Ersatzverpackungen	9
3 Ausstattungen.....	9
3.1 Einzelausstattungen.....	9
3.1.1 Prozess	9
3.1.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog	9
3.1.3 Reporting und SLA.....	10
3.2 Rollout.....	10
3.2.1 Klassische Rollouts	10
3.2.2 Individuelle Rollouts	11
3.3 Incident (Störungsbeseitigung / SWAP)	12
3.3.1 Prozess	12
3.3.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog	13
3.3.3 Reporting und SLA.....	13
3.4 Umzug (Quer-Transport).....	14
3.4.1 Prozess	14
3.4.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog	14
3.4.3 Reporting und SLA.....	14
3.5 Abbau.....	14
3.5.2 Reporting und SLA.....	14
3.6 Rückversand/Rückholung	14
3.6.1 Prozess	14
3.6.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog	15
3.6.3 Reporting und SLA.....	15
3.7 Sonstige Leistungen	15



3.7.1	Bedarfsabhängige Auf- bzw. Umrüstungen (ADD).....	15
3.7.2	Austausch (Change)	15
3.7.3	Sonderausstattungen - Beratung & Betrieb.....	15
3.7.4	Bereitstellung von Serviceobjekten an Dritte.....	16
3.7.5	Hotline für abhandengekommene Serviceobjekte	16
4	Einzelmodule.....	17
4.1	Abruf.....	17
4.1.1	Abruf aus Kategorie 2 des Produktkatalogs (IMAC).....	17
4.1.2	Abruf aus Kategorie 3 des Produktkatalogs (Unterstützungsleistung)	17
4.2	Labeln	17
4.2.1	Versiegelung-Aufkleber.....	18
4.2.2	Inventar-Aufkleber.....	18
4.3	Betankung und Konfiguration von Serviceobjekten	18
4.4	Kommissionierung	18
4.5	Warenbewegungen TK <-> AN.....	18
4.5.1	Sendungsverfolgung	19
4.6	Techniker-Leistung vor Ort (Aufbau/Abbau/Installation).....	19
4.7	Bearbeitung von Rückläufern beim AN.....	19
4.7.1	Eingangskontrolle / Hardwareprüfung	20
4.7.2	Datenlöschung Serviceobjekt mit Datenträger	20
4.7.3	Reparatur und erweiterter Service	20
4.7.4	Refresh und Wiedereinlagerung.....	21
4.8	Vernichtung, Entsorgung / Recycling.....	22
4.9	Veräußerung	22
4.10	Lagerkosten	22
6	Glossar	23

Vorwort zu den Leistungsscheinen

Leistungsscheine beschreiben die konkret zu erbringenden Leistungen, sowie die damit verbundenen Prozesse und Abrechnungspositionen. Sofern Änderungen an den Leistungsscheinen erforderlich sind, sind diese mit der TK abzustimmen. Die Änderung bedarf der ausdrücklichen Zustimmung der TK sowie des Auftragnehmers (AN) in Textform.

Aufbau des Dokuments:

In Ziffer 1 bis 3 sind die Umsetzungsprozesse zur Leistungsbeschreibung beschrieben. Beschreibungen bestimmter Teilprozesse und Begrifflichkeiten befinden sich im Dokument unter Ziffer 4 und 5.

1 Allgemeines zum Service

Sollten bei Leistungsbeginn Teile der nachstehenden dargestellten Prozesse nicht zeitgerecht funktional umgesetzt sein, sind übergangsweise pragmatische Umkehrungen zur Wahrung der Prozesse umzusetzen.

Grundsätzlich gilt, dass sowohl zum Vertragsbeginn als auch während der Vertragslaufzeit Erstellungen, Aktualisierungen und Optimierungen der Prozesse und Leistungsinhalte vorzusehen sind.

Vom AN durchzuführende Prozesse und Leistungsinhalte sind vom AN – wenn möglich und sinnvoll – zu pilotieren und dokumentieren.

1.1 Installations- und Betankungsstraße

Die TK stellt dem AN mindestens einen Server sowie ein VPN-Gateway für die Betankung zur Verfügung. Die Implementation der Installationsstraße erfolgt in Abstimmung mit der TK zeitnah nach Vertragsbeginn.

Die Anzahl der werktätig zu betankenden Serviceobjekte unterscheidet sich nach Bedarf im Tagesgeschäft (bis zu 100 Geräte), in Rolloutphasen (mit 4 Wochen Vorlauf bis zu 300 Geräte) und in Notfällen (mit Ankündigung 24 Stunden Vorlauf bis zu 500 Geräte).

Details zu den Anforderungen an die Installations- und Betankungsstraße befinden sich in der Anlage V2.2 Schnittstellen Hard- und Software.

1.2 JourFixe & SCB

Es ist sowohl ein technisches / kaufmännisches JourFixe (alle 1-2 Wochen, bei Bedarf ggf. auch öfter), als auch ein Service Control Board (SCB, alle 4 Wochen) vorgesehen. Für den AN haben ein entscheidungsbefugter Servicemanager und der Accountmanager teilzunehmen.

Im technischen / kaufmännischen Jour Fixe werden u.a. nachstehende Themen besprochen:

- Allgemeine Themen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung
- Forecasts (geplante Einzelausstattungen / Rollouts)

Gegenstand des SCB ist u.a.:

- Anpassung und Aktualisierung des Produktkatalogs
- Rechnungen
- SLA-Report (Ziel: Feststellung des Erfüllungsgrades der SLA)
- Bedarfsorientierte Besprechung der Reports
- Erörterung der aus Sicht des AN kostenpflichtigen Einsätze (z.B. vergebliche Anfahrt)
- Erörterung der im Meldeverfahren für Hardwarestörungen integrierten Kundenbeurteilung zu durchgeführten Störungsbehebungen. (Ziel: Grundsätzliche Behebung qualitativer Servicemängel)

- Erörterung von Eskalationsfällen
- Vereinbarungen zur Abstimmung von Verfahrensabläufen, nach individuellem Bedarf

Etwaige Aufwände beim AN sind mit Kat. 3 Pos. 1 (Basis Pauschale pro Monat) abgegolten.

1.3 Reporting

Der AN stellt der TK folgende Reports zur Verfügung:

- Incident und IMAC Reporting (SLA-Quote) monatlich zum SCB mit Begründung bei SLA-Überschreitung:
 - Aufschlüsselung der monetären Auswirkungen der SLA-Überschreitungen
- Bestandsreporting wöchentlich
 - Hardwarebestand unterteilt je Pool
 - Hardwarebestand in Reparatur
 - Gerätezustand nach Zustand und Typ (Grading vgl. Ziff. 4.7.4)
 - Auftragsbestandsliste (Offene Aufträge)
 - Auftragsbestandsliste (Abgeschlossene Aufträge (auch Abholungen/Rückgaben) inklusive Erledigungstermin)
- Ergänzend zur Assetschnittstelle (vgl. Ziff. 1.4) werden Bestandsveränderung (CI-Daten) wöchentlich für Wareneingang, Warenveränderung (Umlagerung) beim AN und Warenausgang reportet.
- Monetäre Aufstellung des Gesamtvolumens inkl. beauftragter und noch nicht ausgeführter Aufträge (siehe Vertrag §5 (4)) monatlich zum SCB

Die Reports sind maschinenlesbar bereitzustellen (mind. CSV, XLSX o.ä).

Etwaige Aufwände beim AN sind mit Kat. 3 Pos. 1 (Basis Pauschale pro Monat) abgegolten.

1.4 Asset-Bewegungen und Ticketschnittstelle

Die TK verwendet ein internes ITSM System (z. Zt. *opentext SMAX*) mit einem Selfservice Portal. Störungen (IT-Tickets) werden von den Anwendern in SMAX selbst gemeldet. Die Meldung wird automatisiert über die Plattform des Anbieters Lomnido (Data-Clearing Schnittstelle) an den verantwortlichen AN weitergeleitet. Dieser Prozess ist seitens des AN vollumfänglich umzusetzen. Die Beschreibung ist in der Anlage V2.4 Verfahrensbeschreibung zur Anbindung externer Dienstleister beschrieben.

Zusätzlich sind jegliche Asset-Bewegungen und -Veränderungen, die durch den AN erfolgen (inkl. Übergabe an TK-Mitarbeitende), sowie Lager-Bestände beim AN, tool-gestützt zu dokumentieren und unverzüglich mit der TK über Lomnido auszutauschen.

Beispielsweise werden bei der Auslieferung oder Rückführung von Geräten die dazugehörigen Informationen direkt übermittelt. Insbesondere wird die Übergabe von Serviceobjekten an / durch die TK unverzüglich zum Gefahrenübergang gemeldet.

Die Informationen zu einem Asset bestehen mindestens aus den folgenden Daten:

- Geräte-Seriennummer
- Geräte-Modell
- Lager-Angabe (z.B. IMAC / INCI / REPAIR / Remarketing)
- Geschäftsvorfall (Abruf (vgl. Ziff. 4.1) oder Incident-Nr.)
- Zeitstempel der Veränderung

Der AN ist für die Qualitätssicherung von Assetdaten und dazugehörigen Lagerbewegungen verantwortlich.

1.5 Tool-gestützte Prozesse

1.5.1 Terminplanungsassistent

Der AN bietet einen Terminplanungsassistent für IMAC, Incident und Rollout-Aufträge an.

Im Rahmen des jeweils vereinbarten SLA muss der AN den TK-Mitarbeitenden via Web-Frontend mindestens 2 Termine zur Auswahl anbieten. Es ist pro Termin ein Zeitfenster von maximal 4 Stunden anzugeben und einzuhalten. Kleinere sowie mehrere Zeitfenster pro Tag werden positiv bewertet (vgl. Anlage A3 Fragenkatalog).

Details zu weiteren technischen und organisatorischen Anforderungen finden sich in Anlage V2.2 Schnittstellen Hard- und Software sowie Anlage V2.5 IT-Anforderungen.

Etwaige Aufwände beim AN sind mit Kat. 3 Pos. 2 abgegolten.

Bei Anwender-Problemen im Umgang mit dem Terminplanungsassistent hat der AN auf Basis von Tickets Unterstützung zu leisten.

Die Gestaltung und die Inhalte der nachfolgenden genannten E-Mails, sowie weitere Empfänger, werden zeitnah nach Vertragsbeginn definiert.

1.5.1.1 IMAC

Ablauf der Terminvereinbarung für Lieferungen & Abholungen auf Basis eines Abrufs:

- Nach Eingang einer Bestellung hat der AN innerhalb Next-Business-Day dem TK-Mitarbeitenden Terminvorschläge anzubieten.
- Die Terminvorschläge sind mittels E-Mail (mit Link auf das Webfrontend des Terminplanungstools) an den TK- Mitarbeitenden zu übermitteln.
 - Die E-Mail muss einen Verweis auf den entsprechenden SLA und Informationen zur Terminabstimmung enthalten.
- Der erste Terminvorschlag muss zwingend innerhalb der SLA-Frist liegen.
Angeboten werden sollen mind.:
 - 1 Termin innerhalb des SLA (vgl. Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6)
 - Mind. 1 weiterer späterer Termin innerhalb von 2 Kalenderwochen
- Bestätigt der TK-Mitarbeitende bis zum Folge-Tag 12 Uhr (bezogen auf das Versanddatum der E-Mail des AN mit Terminvorschlägen) einen angebotenen Termin, hat der AN den Auftrag entsprechend durchzuführen.
- Erfolgt die Bestätigung des TK-Mitarbeitenden erst nach 12 Uhr, kann die Frist zur Lieferung innerhalb des SLA verstreichen.
 - Der AN hat sich in diesen Fällen für eine zeitnahe Terminierung zu bemühen.
- Erfolgt durch den TK-Mitarbeitenden keine Terminbuchung am Folgetag ist dieser telefonisch zu kontaktieren. Auch in diesem Fall kann die Frist zur Lieferung innerhalb des SLA verstreichen.
- Nach erfolgreicher Terminvereinbarung erhält der jeweilige Mitarbeitende eine E-Mail mit der Terminbestätigung.

Kürzere Fristen für die Erledigung von IMAC-Aufträgen werden in der Anlage A3 Fragenkatalog positiv bewertet.

Eine telefonische erfolgreiche Terminvereinbarung kann auch schneller erfolgen. Der Termin ist dann vom AN im Terminplanungstool zu dokumentieren und dem TK-Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen. Sollte die optionale telefonische Kontaktaufnahme nicht erfolgreich sein, sind dem TK-Mitarbeitenden unverzüglich die Terminvorschläge mittels E-Mail zu übermitteln.

1.5.1.2 Incident

Ablauf der Terminvereinbarung für Lieferung des Ersatzgerätes (SWAP):

- Bei Eingang einer Störungsmeldung bis 14 Uhr hat der AN unverzüglich – innerhalb 60 Minuten - dem TK-Mitarbeitenden Terminvorschläge (mittels Link auf das Webfrontend des Terminplanungstools) anzubieten.
- Die Terminvorschläge sind mittels E-Mail und Statusupdate im Incident-Ticket an den TK- Mitarbeitenden zu übermitteln.
- Parallel dazu ist der TK- Mitarbeitende unverzüglich telefonisch zu kontaktieren (für den Fall, dass die Terminvorschläge via E-Mail oder im Incident-Ticket nicht gelesen werden können)
 - E-Mail oder Statusupdate im Incident-Ticket müssen einen Verweis auf den entsprechenden SLA und Informationen zur Terminabstimmung enthalten.
- Der erste Terminvorschlag muss zwingend innerhalb der SLA-Frist liegen. Angeboten werden sollen mind.:
 - 1 Termin innerhalb des SLA (Next-BusinessDay)
 - 1 Termin Over-Next-BusinessDay
 - Optional mind. 1 weiterer Termin
- Bestätigt der TK-Mitarbeitende bis 15:30 Uhr einen angebotenen Termin für Next-BusinessDay, hat der AN die Störungsbehebung entsprechend durchzuführen.
- Erfolgt die Bestätigung des TK-Mitarbeitenden erst nach 15:30 Uhr, ist die Störungsbehebung Over-Next-BusinessDay durchzuführen. Das Terminangebot für Next-Business-Day kann unmittelbar nach 15:30 Uhr ablaufen.
- Die Bestätigung (durch den TK-Mitarbeitenden) für Over-Next-BusinessDay oder einen weiteren in der Zukunft liegenden (Wunsch-)Termin des TK-Mitarbeitenden muss am Vortag des Einsatzes bis 14 Uhr erfolgen.
- Nach erfolgreicher Terminvereinbarung erhält der jeweilige Mitarbeitende eine E-Mail mit der Terminbestätigung.

Kürzere Fristen für Next-Business-Day-Einsätze werden in der Anlage A3 Fragenkatalog positiv bewertet. Eine telefonische erfolgreiche Terminvereinbarung kann auch schneller erfolgen. Der Termin ist dann vom AN im Terminplanungstool zu dokumentieren und dem TK-Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen. Sollte die optionale telefonische Kontaktaufnahme nicht erfolgreich sein, sind dem TK-Mitarbeitenden unverzüglich die Terminvorschläge mittels E-Mail zu übermitteln.

1.5.1.3 Individual-Rollout

Termine für Ausstattungen basierend auf dem Individual-Rollout sind vorzugsweise konsolidiert pro Standort anzubieten. So sind bspw. bei mehreren eingegangenen Bestellungen je Standort möglichst die gleichen Zeitfenster anzubieten.

Grundsätzlich ist folgendes Vorgehen angedacht:

1. Automatisierte E-Mail an TK-Mitarbeitenden mit Eingangsbestätigung der Bestellung innerhalb von 90 Minuten nach Bestelleingang.
2. E-Mail mit Terminvorschlägen (Link auf das Webfrontend zur Terminvereinbarung) spätestens bis zum Ende der Parkzeit (vgl. Ziff. 3.2.2).
3. Der erste Terminvorschlag soll innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Ende der Parkzeit liegen (vgl. Ziff. 3.2.2).
Angeboten werden sollen:
 - 1 weiterer Termin 1-2 Wochen später
 - Optional weitere Termine
4. Erfolgt durch den TK-Mitarbeitenden keine Terminbuchung innerhalb einer angemessenen Frist (als Reaktion auf die unter Ziff. 2. genannte E-Mail), ist dieser telefonisch zu kontaktieren.
5. Sofern keine Reaktion einzelner TK-Mitarbeitende erfolgt, können andere TK-Mitarbeitende im gleichen Standort kontaktiert werden. Sind alle Kontaktaufnahmeversuche erfolglos, ist in Abstimmung zwischen dem Rolloutteam der TK und dem AN erneut zu planen.
6. Nach erfolgreicher Terminvereinbarung erhält der jeweilige Mitarbeitende eine E-Mail mit der Terminbestätigung.

HINWEIS: Das tatsächliche Vorgehen im jeweiligen Rollout ist u.a. abhängig vom Mengengerüst. Dies wird vorab zwischen der TK und dem Auftragnehmer individuell vereinbart.

1.5.1.4 Klassisches Rollout

- Sofern ein Service-Point zur Geräte-Ausgabe / - Rückgabe vorgesehen ist.
- E-Mail mit Terminvorschlägen (Link auf das Webfrontend zur Terminvereinbarung), für die geplante Dauer des Service-Points im jeweiligen TK-Standort
- Terminvereinbarung für untertägige Termine (Termin-Slots von z.B. 15 Minuten)
- Nach erfolgreicher Terminvereinbarung erhält der jeweilige TK-Mitarbeitende eine E-Mail mit der Terminbestätigung.

1.5.2 Status-/Sendungsverfolgung

Sofern Serviceobjekte auftragsbezogen an TK-Empfänger versendet werden, erhält dieser eine Status-Benachrichtigung mit einem Link zur Sendungsverfolgung. Zu dokumentieren sind mindestens der Auftragseingangszeitpunkt, der Warenausgang mit geplanten Lieferzeitpunkt, Warenannahme durch den Kunden (Abschluss). Ergänzend sind alle Informationen im Ticket zu hinterlegen und als Statusupdate (vgl. Anlage V2.4 Verfahrensbeschreibung zur Anbindung externer Dienstleister) an die TK zu übermitteln. Details zu den Anforderungen stehen unter 4.5.

2 Leistungsübersicht Allgemeines zu Serviceobjekten

Bezüglich der Rahmenbedingungen wird auf Ziff. 5 der Anlage V2 Leistungsbeschreibung verwiesen. Serviceobjekte sind fachgerecht zu lagern und hinsichtlich der Verpackung (Ziff. 2.3) zielführend zu behandeln.

2.1 Poolbefüllung und Poolpflege

Es sind mindestens vier eigenständige (ggf. virtuelle bzw. logische) Lager für die Serviceobjekte zu bilden:

- IMAC-Pool (Neu- oder wiedereingelagerte Serviceobjekte für IMAC-Prozesse)
- Rollout-Pool (wie IMAC-Pool reserviert für Rollouts)
- Incident-Pool (Neuware oder reparierte Bestandware)
- Remarketing-Pool (von der TK nicht mehr benötigte Serviceobjekte)

Im Rollout- und Remarketing-Pool können jeweils Gerätemengen bis zur Höhe des Gesamtbestandes der TK zwischenzulagern sein.

Interne Lagerbewegungen (z.B. zwischen IMAC- und Incident-Pool) werden nicht vergütet.

Es dürfen nur Einlagerungspauschalen für Geräte der Geräteklassen 1 und 2 erhoben werden (z.B. Notebooks, aber keine Netzteile).

2.1.1 IMAC-Pool

Die in diesem Pool eingelagerten Serviceobjekte werden ausschließlich für Neu- oder Wiederausstattungen verwendet. Die TK bestimmt flexibel die Anzahl der in diesem Pool zu lagernden Serviceobjekte (ca. 10% der jeweiligen Gerätekategorie).

Diese Lageraufwände werden für Serviceobjekte der Geräteklassen 1 und 2 gemäß Anlage A1 Produktkatalog Kat. 3. Pos 10 vergütet. Zubehör, Beistellware, Verpackungsmaterialien und Transport-Behälter sind davon ausgenommen.

2.1.2 Rollout-Pool

Bei anstehenden Rollouts wird sich die Zahl der einzulagernden Serviceobjekte und deren Beistellware entsprechend der auszutauschenden / neu auszustattenden Geräte temporär erhöhen (vgl. Ziff. 3.2).

Die TK bestimmt abhängig vom Umfang des Rollouts die Anzahl und die Einlagerungsdauer (inkl. Vorlauf) der in diesem Pool zu lagernden Serviceobjekte (bis zu 100% des Gesamtbestandes der TK).

Diese Lageraufwände werden für Serviceobjekte der Geräteklassen 1 und 2 gemäß Anlage A1 Produktkatalog Kat. 3. Pos 10 vergütet. Zubehör, Beistellware, Verpackungsmaterialien und Transport-Behälter sind davon ausgenommen.

2.1.3 Incident-Pool

Alle bereits im Einsatz befindlichen Serviceobjekte werden im Incident-Fall aus dem Incident-Pool ersetzt. Die initiale Befüllung erfolgt durch die Übernahme des Bestandslagers bei Vertragsbeginn. Es ist von ca. 3% des jeweils eingesetzten Geräte-Modells in der jeweiligen Gerätekategorie auszugehen. Siehe dazu Anlage V2.3 Bestand.

Der Bestand an Serviceobjekten im jeweiligen Pool wird zwischen der TK und dem AN regelmäßig abgestimmt und bei Bedarf durch Abruf von weiteren Serviceobjekten aufgefüllt.

Diese Lageraufwände werden für Serviceobjekte der Geräteklassen 1 und 2 gemäß Anlage A1 Produktkatalog Kat. 3. Pos 10 vergütet. Zubehör, Beistellware, Verpackungsmaterialien und Transport-Behälter sind davon ausgenommen.

2.1.4 Remarketing-Pool

Die Befüllung des Pools erfolgt auf Anforderung der TK mit Geräten aus den o.g. Pools, die nicht länger bei der TK eingesetzt werden sollen. Es handelt sich um ein Zwischenlager bis zur Klärung der weiteren Verwendung. Es ist insbesondere im Zusammenhang mit Rollouts von bis zu 100% des Gesamtbestandes der TK auszugehen.

Diese Lageraufwände werden gemäß Anlage A1 Produktkatalog Kat. 3. Pos 11 vergütet. Zubehör, Beistellware, Verpackungsmaterialien und Transport-Behälter sind davon ausgenommen.

2.2 Anlieferung und Prüfungspflicht und Einlagerung

Der AN hat die Annahme der von den Kaufvertragspartnern der TK gelieferten Serviceobjekte und Beistellware mindestens an Werktagen (Montag bis Freitag) jeweils zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr sicher zu stellen. Die Kaufvertragspartner werden die Lieferungen mit dem AN eigenständig abstimmen.

Nach der Annahme sind die Serviceobjekte den Pools gemäß Vorgabe der TK zuzuführen. Die dazugehörigen Statusänderungen sind der TK gemäß Ziff. 1.4 zu übermitteln.

Weitere Details werden zeitnah nach Vertragsbeginn festgelegt.

2.3 Verpackung und Verwendung von Kartonagen

Die vom AN zu versendenden oder abzuholenden Serviceobjekte sind transportsicher zu verpacken.

Im Tagesgeschäft (IMAC und Incident) und in Rollouts sind Lieferungen/Abholungen aus mehreren Komponenten in Verpackungen, bzw. einem großen Packstück, zu transportieren.

Verpackungen müssen z.B. Platz für folgende Serviceobjekte haben:

- Monitor inkl. Beistellware
- Endgeräte inkl. Beistellware

Wenn möglich und sinnvoll sollen Mehrwegverpackungen Verwendung finden.

2.3.1 Verwendung von Originalverpackungen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für die Lieferung / Abholung der beauftragten Serviceobjekte vorrangig Originalverpackungen (Original-Kartons) zu verwenden, sofern diese verfügbar und für den Versand geeignet sind. Handelt es sich um original verpackte Ware gilt das als transportsichere Verpackung.

Die bestmögliche Wiederverwendung bereits im Umlauf befindlicher Verpackungsmaterialien ist unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit anzustreben.

2.3.2 Ersatzverpackungen

2.3.2.1 Prozess

Stehen nicht ausreichend Originalverpackungen zur Verfügung oder genügen diese nicht den Anforderungen an den sicheren Transport, hat der AN eigenverantwortlich für eine geeignete, den Waren- und Transportschutz sicherstellende Ersatzverpackung zu sorgen.

Beim Einsatz von Ersatzverpackungen ist die Qualität, Unversehrtheit und Schutz der Ware, Umweltverträglichkeit, Wiederverwendbarkeit und die Verwendung von vorzugsweise recycelbaren Verpackungsmaterialien sicherzustellen. Plastik soll so weit wie möglich vermieden werden, stattdessen sollen vorzugsweise nachhaltige Materialien (Papier / Karton und Metall) eingesetzt werden.

2.3.2.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Kosten für die Beschaffung zusätzlicher oder neuer Verpackung werden bedarfsweise nach Abstimmung mit der TK durch einen Abruf erstattet. Grundlage hierfür ist Kat. 3 Pos. 30-32.

Ohne vorherige Abstimmung mit der TK und Abruf der Ersatzverpackung besteht kein Anspruch auf Kosten-erstattung.

3 Ausstattungen

3.1 Einzelausstattungen

3.1.1 Prozess

Im Rahmen einer Einzelausstattung erfolgt nach Abruf die Kommissionierung inkl. Lagerentnahme des Serviceobjekts inkl. Zusatzkomponenten (Zubehör und/oder Beistellware), ggf. Installation (Betankung vgl. Ziff. 4.3), und Versand. Je nach Bedarf erfolgt die Auslieferung mit oder ohne Technikereinsatz, der genaue Umfang ergibt sich aus dem Abruf.

Die Serviceobjekte sind vom AN, nach Terminabstimmung (vgl. Ziff. 1.5.1) mit den TK-Mitarbeitenden, verpackt (vgl. Ziff. 4.4) an die jeweilige Anlieferadresse zu liefern und, sofern im Abruf enthalten, zu installieren. In der Unternehmenszentrale testet die TK derzeit die Bereitstellung und Abholung von Serviceobjekten und Zubehör-Artikeln über einen digitalen IT-Automaten (SmartLocker).

Geplant ist, dass der AN Lieferungen und Abholungen eigenständig über den SmartLocker abwickeln kann. Bei positivem Testverlauf sollen SmartLocker bundesweit an allen größeren TK-Standorten eingesetzt werden.

Bei Aufträgen, die im HomeOffice von TK-Mitarbeitenden zu erbringen sind, ist grundsätzlich keine Technikerleistung vorgesehen.

Weitere Details werden zeitnah nach Vertragsbeginn geklärt.

3.1.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Bei Einzelausstattungen ergeben sich aus dem Produktkatalog (Anlage A1) folgende Kategorien und Positionen aus dem konkreten Abruf:

- Kommissionierung und Lagerentnahme je Serviceobjekt nur einmal je Serviceobjekt (der Geräteklasse 1 bis 2)
- Installation (Betankung vgl. Ziff. 4.3) je Serviceobjekt, soweit notwendig für diese Geräteklasse (Kat. 2 Pos. 4), ausgenommen sind nicht zu betankende Geräte
- Versand nur einmal je tatsächlichem Gewicht (Kat. 2 Pos. 10-14), in Ausnahmefällen Expressversand (Kat. 2 Pos. 15)
- Lieferungen über SmartLocker werden gem. Kat. 2 Pos. 16-17 vergütet.

- Ggf. beauftragte Technikerleistung und die dazugehörige Fahrtkostenpauschale (einmal pro Lieferung) bei Auslieferung wird nach durchschnittlichem Aufwand (vgl. Anlage A1 Produktkatalog – Blatt „Planmengen IMAC“) in Arbeitseinheiten (AE) zu 15 Minuten (Kat. 4 Pos. 2) vergütet. Nach derzeitigem Stand wird der durchschnittliche Aufwand wie folgt angesetzt:

PC Installation	2 AE
Notebookinstallation	1 AE
Monitor	2 AE

Der tatsächliche Aufwand wird zeitnah nach Vertragsbeginn und während der Vertragslaufzeit zwischen AN und der TK abgestimmt.

3.1.3 Reporting und SLA

Grundsätze zu SLA sind in Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6 beschrieben. Grundsätze zum Reporting finden sich in diesem Dokument unter Ziff. 1.3.

3.1.3.1 Auslieferungszeitraum Standard

Siehe dazu Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6.

3.1.3.2 Auslieferungszeitraum Express

Bei Auftragseingang bis 15:00 Uhr hat die Ausstattung bis zum Ende des nächsten Arbeitstages (Next Business Day, montags bis freitags 08:00 - 18:00 Uhr) zu erfolgen.

Bei Auftragseingang nach 15:00 Uhr hat die Ausstattung bis zum Ende des übernächsten Arbeitstages (Over Next Business Day, montags bis freitags 08:00 - 18:00 Uhr) zu erfolgen.

3.1.3.3 Auslieferungszeitraum für unbetankte Serviceobjekte ohne Technikereinsatz

Siehe dazu Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6.

3.2 Rollout

3.2.1 Klassische Rollouts

Innerhalb der Vertragslaufzeit sind bundesweite klassische Rollouts durch den AN vorzubereiten, zu steuern und technisch sowie organisatorisch auszuführen und zu begleiten. Geplante Rollouts werden durch die TK rechtzeitig (ca. 3 Monate vorher) bekanntgegeben. Ein Austausch von bspw. der gesamten Geräteflotte wird mit einem angemessenen Vorlauf bekanntgegeben.

Die Definition, wann es sich bei einer Ausstattungsmaßnahme um einen klassischen Rollout handelt, wird in der jeweiligen projektvorbereitenden Phase festgelegt.

Dazu gehören auch die erforderlichen Rahmenparameter zur Durchführung des jeweiligen Rollouts. Welcher Rolloutprozess zum Einsatz kommt, wird durch die TK festgelegt.

Die Rolloutorganisation erfolgt durch das Rolloutmanagement (Dienstleistung, grundsätzlich max. 1 Personentag abrechenbar pro Rollout-Tag) des AN. Diese Dienstleistung wird nach Bedarf durch die TK abgerufen. Das Rolloutmanagement plant, terminiert und organisiert das Rollout und übernimmt die übergeordnete Steuerung. Die Vor- und Nachbereitung des Rollouts obliegt ebenfalls dem Rolloutmanagement. Das Rolloutmanagement muss während der Tätigkeit für die TK erreichbar sein (Mo. - Fr. von 09:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage sowie Heiligabend und Silvester).

Die TK liefert dem AN zunächst eine Datenbasis mit folgenden Angaben: geplanter Zeitraum des Rollouts, Standortliste, Ansprechpartner:in und rolloutabhängig eine Übersicht der betreffenden Serviceobjekte. Der AN kontaktiert die genannten Ansprechpartner in geeigneter Weise und klärt die erforderlichen Details. Anhand dieser Information entwickelt der AN einen Rolloutplan mit u.a. folgenden Angaben:

- Kontaktdaten und Personalnummern der Mitarbeitenden

- Dienststelle der TK
- Anlieferadresse
- Evtl. Seriennummern und Modellbezeichnung der Altgeräte (bei Austausch)
- Terminplanung

Nachdem die jeweiligen Daten feststehen, erfolgt der Abruf durch die TK, anschließend ergänzt der AN folgende Daten im Rolloutplan:

- Abrufnummer (i.d.R. je Standort)
- Überwachung und Dokumentation des tatsächlichen Liefertermins
- Bei Bedarf Überwachung und Dokumentation Rücksendung des Altgerätes

Die Rolloutplanung ist laufend fortzuschreiben.

Die Serviceobjekte sind vom AN nach Terminabsprache mit den TK-Mitarbeitenden oder Ansprechpartnern an die jeweilige Anlieferadresse zu liefern. Die Lieferung und / oder Installation ist gemäß dem jeweils vereinbarten Prozess termingerecht durchzuführen. Die Terminabsprache erfolgt grundsätzlich toolbasiert. In Ausnahmefällen kann diese, wenn sinnvoll und zielführend, telefonisch oder per Mail erfolgen.

Bei einer hohen Anzahl an Serviceobjekten in größeren Standorten muss in Abstimmung mit der TK bzw. dem Ansprechpartner des jeweiligen Standorts die Einrichtung eines Service-Points zur Ausgabe und Rückführung der Geräte für einen angemessenen Zeitraum angeboten werden.

3.2.1.1 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Der AN erstellt auf Basis der von der TK übermittelten Anzahl der Serviceobjekte ein Rolloutkonzept inkl. eines transparenten Abrechnungsvorschlages mit möglichen Kosteneinsparungen / Synergieeffekten. Die dort enthaltenen Abrechnungspositionen müssen dem Produktkatalog (Anlage A1) entnommen werden.

Konkret zu prüfen und zu bewerten sind im Sinne einer „Open-Book“-Kalkulation im Rahmen des Produktkataloges die Positionen, die für das jeweilige Rollout zum Tragen kommen.

Der Abrechnungsvorschlag darf in Summe die Berechnung nach Einzelausstattung des jeweiligen Serviceobjektes nicht überschreiten, zudem hat der AN eine Höchstsumme für das Rollout zu benennen, das Rolloutmanagement kann nach Vereinbarung separat berechnet werden. Wenn der Abrechnungsvorschlag beidseitig verabschiedet wurde, ist dieser für die Phase des Rollouts bindend. Der AN hat spätestens alle zwei Wochen im JF über Status, Erfüllung und Kosten (inkl. Versand) zu berichten.

Rolloutkonzept und Abrechnungsvorschlag sind mit der TK abzustimmen und danach durch die TK zu beauftragen.

3.2.2 Individuelle Rollouts

Innerhalb der Vertragslaufzeit sind bundesweit individuelle Rollouts durch den AN vorzubereiten, zu managen und technisch sowie organisatorisch auszuführen und zu begleiten. Die Rollouts werden durch die TK rechtzeitig bekanntgegeben.

Bei individuellen Rollouts erfolgt der jeweilige Abruf nicht zentral durch die IT, sondern durch die Mitarbeitenden bzw. als Sammelbestellung durch die Dienststellen der TK. Hierzu stellt die TK intern separate Bestellartikel bereit. Die entsprechenden Bestellungen sind beim AN nach Vorgabe der TK (Parkzeit 5-20 Arbeitstage) zu sammeln und sinnvoll zu konsolidieren.

Im Anschluss hat der AN die Bestellungen unverzüglich effizient und kostensparend zu bearbeiten. Es gilt mehrere Bestellungen pro Standort und ggf. auch pro Region sinnvoll zu bündeln und Einzelausstattungen möglichst zu vermeiden. Mit der Bestellung erhält der AN Informationen zum Zielort und zum Ansprechpartner.

Die Ausstattungen sollen grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Ablauf der Parkzeit erfolgen.

Im Zuge der Auslieferung soll das alte Serviceobjekt mit zurückgeführt bzw. spätestens 2 Wochen nach Auslieferung abgeholt werden. Die Terminvereinbarung hierfür soll im Rahmen der Liefertermin-Vereinbarung durch den AN erfolgen.

Die Rolloutorganisation erfolgt vollständig durch den AN. Dieser plant, terminiert und organisiert das Rollout und übernimmt die übergeordnete Steuerung sowie die Kommunikation mit den Mitarbeitenden der TK. Die Vor- und Nachbereitung des Rollouts obliegt ebenfalls dem Auftragnehmer.

Der AN reportet auf Anzeigen der TK ggf. mehrfach pro Woche folgende Informationen:

- Anzahl Geräte im Prozess
- Anzahl Geräte on Hold
- Anzahl Geräte im Rollout
- SLA-Einhaltung
- Übersicht Termine und Bündelungen pro Standort
- Übersicht aller Einzelausstattungen mit Standort

Die Serviceobjekte sind vom AN nach Terminabstimmung mit den TK-Mitarbeitenden oder Ansprechpartner:in an die jeweilige Anlieferadresse zu liefern und je nach Festlegung (vor dem Rollout) am Arbeitsplatz zu installieren.

Die Terminabsprache erfolgt wie in Ziff. 1.5.1 beschrieben.

3.2.2.1 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Bei Individual-Rollouts ergeben sich – analog zu den Einzelausstattungen (vgl. Ziff. 3.1.2) – die Kategorien und Positionen aus dem konkreten Abruf.

Die Rollout-Kosten werden nach tatsächlich entstandenem Aufwand abgerechnet, dürfen aber die Kosten für Einzelausstattungen nicht übersteigen. Kosten für die Rolloutorganisation werden nicht gesondert vergütet.

3.3 Incident (Störungsbeseitigung / SWAP)

3.3.1 Prozess

Eine Störung für Serviceobjekte (aktuell: Geräteklasse 1 und 2) wird innerhalb der TK zunächst vorqualifiziert und über die Schnittstelle (Anlage V2.4 "Verfahrensbeschreibung zur Anbindung externer Dienstleister") an den AN übermittelt.

Die TK nutzt zur Übermittlung der Störungsmeldungen (Callticket) formatierte Systemmails. Die Störungsmeldungen werden über die Dataclearing-Stelle der Firma Lomnido an den AN übermittelt. Zur Abwicklung der Störungsmeldungen hat der AN für die Vertragslaufzeit ebenfalls die Dataclearing-Stelle einzusetzen. Das genaue Verfahren der Datenübermittlung ist in der Anlage V2.4 Verfahrensbeschreibung zur Anbindung externer Dienstleister beschrieben.

Der AN verpflichtet sich, dass dort beschriebene Meldeverfahren organisatorisch und technisch umzusetzen. Mit der Umsetzung soll unmittelbar nach Zuschlag begonnen werden.

Im Falle einer Störmeldung ist das defekte Serviceobjekt gegen ein gleichwertiges, betanktes Serviceobjekt aus dem Incident-Pool auszutauschen (SWAP-Service). Sollte ein gleichwertiges Serviceobjekt im Pool nicht mehr verfügbar sein, ist das defekte Gerät nach jeweiliger Rücksprache mit der TK gegen ein neueres Modell zu ersetzen. Es wird quartalsweise eine Austausch- / Reparaturmatrix zwischen AN und TK abgestimmt (Kostenvoranschlag-Prozess (KVA)).

Nach Eingang einer Störungsmeldung hat der AN unverzüglich mit der im Ticket genannten Kontaktperson einen Termin für die Lieferung des Ersatzgerätes zu vereinbaren. Die Terminabsprache erfolgt wie in Ziff. 1.5.1 beschrieben.

In der Unternehmenszentrale testet die TK derzeit die Bereitstellung von Ersatzgeräten über einen digitalen IT-Automaten (SmartLocker). Der SmartLocker soll zeitnah an das interne Incident-Management-System- der TK (opentext SMAX) angebunden werden.

Ziel ist, im Falle eines Hardwaredefekts schnell ein Ersatzgerät auszugeben und das defekte Gerät gleichzeitig im SmartLocker zu hinterlegen. Bei positivem Testverlauf sollen SmartLocker bundesweit an allen größeren TK-Standorten eingesetzt werden.

Perspektivisch soll der AN die defekten Geräte aus den SmartLockern abholen und der Reparatur zuführen. Weitere Details werden zeitnah nach Vertragsbeginn geklärt.

Beim SWAP von Serviceobjekten der Gerätekategorie 1 sind am Arbeitsplatz des betroffenen TK-Mitarbeitenden 15 Minuten Wartezeit (1 AE) zu berücksichtigen, so dass der TK-Mitarbeitende den SWAP vollziehen und das Austausch-Serviceobjekt in Betrieb nehmen kann.

Der Rücktransport des defekten Serviceobjekts muss (sofern das Gerät einen Datenträger enthält) datenschutzkonform erfolgen (siehe Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 8). Dies muss durch geeignete Maßnahmen (wie z.B. Mehrwert-Logistiker) sichergestellt werden. Auf Anforderung der TK hat der Prozess innerhalb der Bundesrepublik Deutschland mit Technikereinsatz zu erfolgen.

Beginnend mit dem Eingang der Störungsmeldung der TK beim AN bis hin zur erfolgreichen Störungsbeseitigung hat der AN einen umfassenden, qualitätsgesicherten und qualifizierten Informationsaustausch, zwischen den mit der Störungsbeseitigung befassten, Organisations- und Serviceeinheiten sicherzustellen, zu dokumentieren und auf Verlangen der TK an diese zu übergeben.

3.3.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Für die Abrechnung eines Incidents für die verschiedenen Serviceobjekte sind die im Produktkatalog Kat. 1 Pos. 1 – 8 ausgewiesenen Eventpauschalen zu verwenden. Diese fällt pro Incident an. Im Falle eines von der TK beauftragten Technikereinsatzes kommen zusätzlich Kat. 3 Pos. 20 und Kat. 4 Pos. 2 zur Anwendung. Bei Störungsbehebungen, die im HomeOffice von TK-Mitarbeitenden durchzuführen sind, ist grundsätzlich keine Technikerleistung vorgesehen.

Die Eventpauschale beinhaltet alle für den SWAP Service erforderlichen Aktivitäten inklusive der nachfolgenden Prüfung des ausgetauschten Gerätes und Einstufung, ob ein Garantieanspruch besteht oder nicht.

Sofern es sich um einen Garantiefall handelt, sind die erforderlichen Tätigkeiten und Ersatzteile zur vollständigen Wiederherstellung über den Hersteller im Rahmen des Garantieanspruchs abgedeckt.

Sollte es sich um eine erforderliche Reparatur ohne Garantieanspruch (Garantie abgelaufen oder Außen-schutzverletzung) handeln, ist auf Basis der Austausch- / Reparaturmatrix zu verfahren und ggf. ein Kosten-voranschlag zu erstellen und abhängig von der folgenden Entscheidung der TK zu verfahren.

Sowohl die Eventpauschalen als auch die genehmigten KVA sind jeweils zum Ende eines Kalendermonats abzurechnen.

3.3.3 Reporting und SLA

Grundsätze zu SLA sind in Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6 beschrieben. Grundsätze zum Reporting finden sich in diesem Dokument unter Ziff. 1.3.

3.3.3.1 Wiederherstellungszeit in der Bundesrepublik Deutschland

Bei Eingang der Störungsmeldung bis 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung bis zum Ende des nächsten Arbeitstages (Next Business Day, montags bis freitags 08:00 - 18:00 Uhr) zu erfolgen.

Bei Eingang der Störungsmeldung nach 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung bis zum Ende des übernächsten Arbeitstages (Over Next Business Day, montags bis freitags 08:00 - 18:00 Uhr) zu erfolgen.

Eine schnellere Störungsbeseitigung in der Unternehmenszentrale der TK wird positiv bewertet.

3.3.3.2 Wiederherstellungszeiten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland

Bei Eingang der Störungsmeldung bis 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung bis zum Ende des übernächsten Arbeitstages (Over Next Business Day, montags bis freitags 08:00 - 18:00 Uhr) zu erfolgen.

Bei Eingang der Störungsmeldung nach 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung innerhalb von drei Werktagen (montags bis freitags 08:00 - 18:00 Uhr) zu erfolgen.

3.4 Umzug (Quer-Transport)

3.4.1 Prozess

Im Falle eines Umzugs kann es vorkommen, dass nach Abruf und Terminierung Arbeitsplatzausstattungen abgebaut und an einem anderen Arbeitsplatz transportiert wird. Abhängig vom tatsächlichen Auftrag (standortintern oder standortübergreifend) sind die Serviceobjekte transportsicher und datenschutzkonform zu verpacken.

Wenn die Leistung durch einen Techniker zu erfolgen hat (z.B. Ab- oder Aufbau der betreffenden Serviceobjekte) wird der gemäß Produktkatalog besondere Unterstützungsleistung aufwandsabhängig abgerufen.

Ein Umzug von Arbeitsplätzen im HomeOffice ist derzeit nicht vorgesehen.

3.4.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Die Abrechnung von Umzügen erfolgt in Arbeitseinheiten (AE) nach Aufwand über Kat. 4 Pos. 2. Bei standortübergreifenden Transporten kommen zusätzlich die Kat. 2 Pos. 10-14 zur Anwendung.

3.4.3 Reporting und SLA

Grundsätze zu SLA sind in Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6 beschrieben. Grundsätze zum Reporting finden sich in diesem Dokument unter Ziff. 1.3.

3.5 Abbau

3.5.1.1 Prozess

Nach Abruf und Terminierung sind Serviceobjekte an Arbeitsplätzen in den TK-Dienststellen abzubauen, datenschutzkonform und transportsicher zu verpacken (siehe Ziff. 3.6), an den AN zurückzuführen und gemäß Ziff. 4.6 zu behandeln.

In der Regel ist für das abzubauende Serviceobjekt keine geeignete Verpackung vorhanden und durch den AN im Vorfeld zur Verfügung zu stellen.

3.5.1.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Die Abrechnung von ggf. extra beauftragten Abbauten durch Techniker des AN erfolgt in Arbeitseinheiten (AE) nach Aufwand über Kat. 2 Pos. 10. Zusätzlich kommen Kat. 2 Pos. 20 und Pos. 11 oder Pos. 12 zur Anwendung.

Eine eventuelle Bereitstellung von Verpackungsmaterial wird gem. Kat. 3 Pos. 30-32 vergütet.

3.5.2 Reporting und SLA

Grundsätze zu SLA sind in Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6 beschrieben. Grundsätze zum Reporting finden sich in diesem Dokument unter Ziff. 1.3.

3.6 Rückversand/Rückholung

3.6.1 Prozess

Nach Abruf und Terminierung (vgl. Ziff. 1.5.1) sind Serviceobjekte an Arbeitsplätzen abzuholen.

In der Regel ist für das abzuholende Serviceobjekt keine geeignete Verpackung vorhanden, diese ist durch den AN bei der Rückholung mitzubringen. Das Serviceobjekt ist immer vom AN im Beisein eines TK-Mitarbeitenden vom AN zu verpacken und ggf. zu verplomben.

Der Einsatz von SmartLockern gem. 3.1. ist auch für Abholungen angedacht.

Die in Ziff. 4.5.1 beschriebenen Kriterien für die Sendungsverfolgung gelten sinngemäß.

3.6.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Die Abrechnung von Abholungen erfolgt gem. Kat. 2 Pos. 18-22.

Eine Bereitstellung von Verpackungsmaterial wird gem. Kat. 3 Pos. 30-32 vergütet.

Abholungen über SmartLocker werden gem. Kat. 2. Pos. 17 vergütet.

Verpackungen für den datenschutzsicheren Transport (Behälter mit Versiegelungsmöglichkeit (Plombe)) sind vom AN in ausreichender Anzahl nach Abstimmung mit der TK zu stellen.

3.6.3 Reporting und SLA

Grundsätze zu SLA sind in Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6 beschrieben. Grundsätze zum Reporting finden sich in diesem Dokument unter Ziff. 1.3.

3.7 Sonstige Leistungen

3.7.1 Bedarfsabhängige Auf- bzw. Umrüstungen (ADD)

3.7.1.1 Prozess

Nach Abruf und Terminierung müssen in Einzelfällen Serviceobjekte auf- bzw. umgerüstet werden.

Das kann z.B. eine Ergänzung der Ausstattung (z.B. 2ter Monitor) sein.

3.7.1.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Die Abrechnung erfolgt in AE nach Aufwand gem. Kat. 4 Pos. 2.

3.7.2 Austausch (Change)

3.7.2.1 Prozess

Ein Austausch von Serviceobjekten setzt sich aus Einzelausstattungen Ziff. 3.1 und ggf. Abbauten Ziff. 3.5 sowie der Rückführung (Ziff. 3.6) zusammen. Die Prozesse können in einem Abruf erfolgen. Abrufbezogen erfolgt die Rückführung zeitlich verzögert.

3.7.2.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Die Abrechnung des Austausches erfolgt grundsätzlich analog Ziff. 3.1 und Ziff. 3.6 sowie ggf. Ziff. 3.5, wobei die Fahrtkosten (Kat. 3 Pos. 20) sofern zutreffend nur einmal anfallen.

3.7.2.3 Reporting und SLA

Grundsätze zu SLA sind in Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 6.6 beschrieben. Grundsätze zum Reporting finden sich in diesem Dokument unter Ziff. 1.3.

3.7.3 Sonderausstattungen - Beratung & Betrieb

3.7.3.1 Prozess

Der AN stellt an – durch die TK per Abruf – definierten Tagen Techniker in der Unternehmenszentrale in Hamburg bereit, um Beratungen und den Betrieb von arbeitsmedizinischen IT-Bedarf (z.B. Mäuse, Tastaturen, Monitore) durchzuführen.

Bei den Beratungen ist das Hard- und Softwareportfolio (Musterarbeitsplätze) vorzubereiten, den Kunden einen Überblick zu geben und sofern möglich Empfehlungen abzuleiten. Eine Gesamtübersicht aller verfügbaren Komponenten wird durch die TK bereitgestellt und stetig aktualisiert bzw. weiterentwickelt. In dem Zuge werden auch Vorschläge ergänzt, bei welchen Leiden welche Komponenten in Betracht gezogen werden können. Bei komplexeren medizinischen Sachverhalten ist ebenfalls der Betriebsarzt der TK zugegen und übernimmt die medizinische Bewertung.

Die für die Musterarbeitsplätze benötigte Hardware wird von der TK bereitgestellt

Die Termin-Buchung erfolgt vorab durch die betroffenen TK-Mitarbeitenden.

Neben der Beratung hat der Techniker an den im Einsatz befindlichen Tagen Second-Level-Tätigkeiten in Bezug auf Tickets zu etwaigen Störungen zu arbeitsmedizinischen IT-Ausstattungen durchzuführen.

Hierzu sind Tickets zu etwaigen Störungen zu bearbeiten, nachzustellen und möglichst eine Lösung herbeizuführen, beispielsweise bei Defekten, Fehlfunktionen oder Treiberproblemen. Ein notwendiger Austausch von Hardware (z.B. aufgrund eines Defekts) wird durch den zutreffenden TK-Mitarbeitenden über interne Prozesse (Bestellung / Ticket) initiiert.

Details hierzu werden zwischen der TK und dem AN zeitnah nach Vertragsbeginn festgelegt.

Beim einzusetzenden Personal sind Kontinuität sowie der Wissenstransfer sicherzustellen.

3.7.3.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Die Abrechnung erfolgt in AE nach Aufwand gem. Kat. 4 Pos. 2 (IT-Experte T1 (System Techniker)) und pro Tag eine einmalige Anfahrt (Kat. 3 Pos. 20).

3.7.4 Bereitstellung von Serviceobjekten an Dritte

3.7.4.1 Prozess

Auf Abruf sind von der TK nicht mehr benötigte Serviceobjekte sowie jegliche Original- und Ersatzverpackungen ihrem jeweiligen Lager zu entnehmen, zur Abholung durch Dritte bereitzustellen und ggf. auf Europalette zu versenden. Die Serviceobjekte sind transportfähig zu verpacken, das gilt auch für Zubehör und Beistellware.

Die Abholung ist vom AN mit dem Dritten zu terminieren. Darüber hinaus stellt der AN der TK eine Aufstellung mit folgenden Daten zur Verfügung:

- Assetdaten der Serviceobjekte
- Zustand der Serviceobjekte (Grading & mit der TK abgestimmte Gradingmatrix)
- Geplanter Abholtermin

Details werden in Abstimmung zwischen AN und TK festgelegt.

3.7.4.2 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Für jedes bereitgestellte Serviceobjekt kann der AN eine Pauschale gemäß Anlage A1 Produktkatalog Kat. 2 Pos. 32 - 34 abrechnen. Sofern ein Versand der Europalette beauftragt wurde, kann dieser mit der Pauschale Anlage A1 Produktkatalog Kat. 2 Pos. 35) abgerechnet werden.

Verpackungsmaterial wird nach Absprache mit der TK entweder vom AN auf dessen Kosten entsorgt oder der TK kostenfrei zur Abholung bereitgestellt.

3.7.5 Hotline für abhandengekommene Serviceobjekte

Durch den AN ist montags bis freitags (bundesweite Feiertage ausgenommen) zwischen 8 und 17 Uhr eine telefonische Hotline zu betreiben. Vorgesehen ist eine Telefonnummer in der Hoheit der TK, die auf eine Telefonnummer des AN umgeleitet wird.

Darüber sind z.B. Vorfälle bei Funden durch Dritte zu dokumentieren und umgehend an die TK zu übermitteln. Außerhalb der Zeiten ist mindestens ein Anrufbeantworter zu schalten.

Etwaige Kontaktinformationen (auf den Serviceobjekten der TK, siehe auch Ziff. 4.2.2) dürfen keine Rückschlüsse auf die TK oder deren Mitarbeitende zulassen. Auch darf im Kontakt zwischen AN mit Dritten (z.B. bei Fund eines Serviceobjekts) die TK oder deren Mitarbeitende keinerlei Erwähnung finden.

Pro Vertragsjahr ist mit ca. 10 Vorfällen zu rechnen. Etwaige Aufwände beim AN sind mit Kat. 3 Pos. 2 (Hotline Pauschale pro Monat) abgegolten.

Details werden zeitnah nach Vertragsbeginn gemeinsam zwischen AN und TK festgelegt, die Konzeption und Umsetzung soll daraufhin zeitnah erfolgen.

4 Einzelmodule

Einzelmodule können von verschiedenen Prozessen genutzt werden und sind daher separat aufgelistet.

Beispiel: Eine Rückführung (vgl. Ziff 3.6) erfolgt sowohl bei einem Incident-Tausch (Ziff. 3.3) als auch bei einer IMAC-Rückgabe (3.5).

4.1 Abruf

Der Abruf aus dem Produktkatalog (Anlage A1) löst die jeweilige Leistungspflicht des AN aus und erfolgt je nach Leistungsgegenstand wie folgt:

4.1.1 Abruf aus Kategorie 2 des Produktkatalogs (IMAC)

Der Abruf erfolgt jeweils in Textform und über eine Schnittstelle.

Der Abruf beinhaltet u.a. die folgenden Angaben:

- Auftrags- und Lieferantenummer
- Artikelbezeichnung laut Produktkatalog
- Vertragsnummer
- Kontaktdaten der TK-Ansprechpersonen
- Dienststelle der TK
- Anlieferadresse (Dienststelle oder HomeOffice)
- Seriennummern und Modellbezeichnung der Altgeräte (bei Austausch)
- Zieltermin (kann auf Wunsch der TK-Ansprechpersonen ggf. später erfolgen)

Nach Zugang eines Abrufs gelten die unter Ziff. 3 Fristen.

Die Serviceobjekte sind vom AN nach Terminabstimmung (vgl. Ziff. 1.5) mit den TK-Ansprechpersonen an die jeweilige Anlieferadresse zu liefern und ggf. an den Arbeitsplätzen der TK zu installieren.

4.1.2 Abruf aus Kategorie 3 des Produktkatalogs (Unterstützungsleistung)

Der Abruf erfolgt jeweils in Textform und über eine Schnittstelle.

Der Abruf beinhaltet u.a. die folgenden Angaben:

- Auftrags- und Lieferantenummer
- Artikelbezeichnung laut Produktkatalog
- Vertragsnummer
- Kontaktdaten der TK-Ansprechpersonen
- Dienststelle der TK
- Einsatzadresse (Dienststelle oder HomeOffice)
- Zieltermin (kann auf Wunsch der TK-Ansprechpersonen ggf. später erfolgen)

4.2 Labeln

Das Labeln der Serviceobjekte (der Geräteklasse 1 bis 2) wird quartalsweise nach tatsächlich entstandenem Aufwand (für bislang ungelabelte Serviceobjekte) gem. Kat. 2 Pos. 5 abgerechnet.

Der AN stellt sicher, dass alle original-verpackten Serviceobjekte (der Geräteklassen 1 und 2) vor der jeweiligen Auslieferung gelabelt werden. Ungelabelte Serviceobjekte (der Geräteklassen 1 und 2), die für die Wiederausstattung vorgesehen sind, sind vor der jeweiligen Auslieferung zu labeln.

Beschädigte bzw. funktionsunfähige Aufkleber sind vom AN vor der (Wieder-Ausstattung) zu ersetzen, dazu ist stichprobenhalber auch die Lesbarkeit des Aufklebers zu prüfen.

4.2.1 Versiegelung-Aufkleber

Der AN bringt Versiegelungs-Aufkleber nach Vorgabe der TK auf Serviceobjekten der Geräteklasse 1 (nur Desktop PC, Notebook / Convertible, macMini, MacBook und Desktop Workstation) an.

Die TK stellt dem AN die Versiegelungs-Aufkleber.

Sofern es sich um Serviceobjekte mit eingebauten Speichermedien handelt, sind die Vorgaben gem. Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 8 zu berücksichtigen.

4.2.2 Inventar-Aufkleber

Der AN stellt Inventar-Aufkleber (gem. Kat. 3 Pos. 40) zur Verfügung, bedruckt diese nach Vorgabe und Abstimmung mit der TK mit einem individuellen QR- und -Barcode und versieht die Serviceobjekte der Geräteklassen 1 und 2 vor Auslieferung (auf Basis eines Abrufs oder eines Incidents) damit.

Details zur Beschaffenheit und den Eigenschaften der Aufkleber sind in der Anlage V2.2 Schnittstellen Hard- und Software enthalten.

- Der Barcode muss immer die Seriennummer des jeweiligen Serviceobjekts wiedergeben.
- Der QR-Code gibt „Seriennummer, Modell und Kontakt-Telefonnummer (siehe auch 3.7.5)“ aus
 - die Seriennummer und das Modell müssen zum jeweiligen Serviceobjekts gehören.

4.3 Betankung und Konfiguration von Serviceobjekten

Der AN installiert auf Windows-basierten Serviceobjekten der Geräteklasse 1 die von der TK zur Verfügung gestellte Installationsbasis (Firmware, UEFI, Image). Für weitere Details wird auf V2.2 Schnittstellen Hard- und Software verwiesen.

Die Abrechnung erfolgt gemäß Anlage A1 Produktkatalog Kat. 2. Pos. 6, aktuell werden bis zu 25 Installationen alle 15 Minuten gestartet.

Die derzeitige durchschnittliche Betankungsdauer je Serviceobjekt liegt bei circa 90 Minuten und erfordert folgende Arbeitsschritte:

1. Gerät auspacken und verkabeln (Strom + Netzwerk)
2. Gerät in die Betankumgebung starten (Dauer ca. 10 Minuten)
3. Konfiguration auswählen und Betankungsvorgang starten

Serviceobjekte sind idealerweise erst direkt vor der Auslieferung zu betanken. Die Vorbetankung einer Tagemenge für den Incident-Prozess obliegt dem AN. Windows-basierte Serviceobjekte dürfen derzeit maximal 14 Tage vor Einsatz bei der TK betankt werden. Nach Überschreitung ist eine erneute Betankung erforderlich.

Während der Vertragslaufzeit kann auch eine Veredelung vor Auslieferung an die TK für andere Serviceobjekte notwendig werden (z.B. Firmware-Update bei Monitoren). Die Abrechnung erfolgt dann auf Basis von Arbeitseinheiten (AE) gemäß Anlage A1 Produktkatalog.

4.4 Kommissionierung

Im Rahmen der Kommissionierung hat der AN die Serviceobjekte sowie etwaige Beistellware auf Basis des jeweiligen Abrufs zusammen zu stellen und bereitet sie für Versand oder Weiterverarbeitung vor.

Dabei ist neben der Kontrolle auf Qualität auch das ggf. notwendige Labeln (vgl. Ziff. 4.2) durchzuführen.

Hinsichtlich der Verpackung wird auf Ziff. 2.3 verwiesen.

4.5 Warenbewegungen TK <-> AN

Der Warenausgang von Serviceobjekten ist qualitätsgesichert und möglichst automatisiert zu dokumentieren.

Lieferungen oder Abholungen, die durch beauftragte Techniker-Einsätze erfolgen, sind über den Terminplanungsassistenten (siehe Ziff. 1.5.1) anzukündigen.

Bei Abholungen sind Serviceobjekte mit Datenträger datenschutzkonform (gem. Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 8) zu transportieren.

4.5.1 Sendungsverfolgung

Bei Lieferungen oder Abholungen über einen Versanddienstleister oder eine Spedition ist dem TK-Mitarbeitenden (Empfänger bzw. Versender) unverzüglich – jedoch noch vor der ersten Bewegung des zutreffenden Serviceobjektes – eine Sendungsverfolgungsnummer per Mail mitzuteilen.

Über die Sendungsverfolgungsnummer lässt sich mittels Webportal des Versanddienstleisters die Sendung detailliert verfolgen.

Zum Schutz vor der Einsicht durch Dritte ist für die vollständige Einsicht des Sendungsstatus, z.B. die Postleitzahl, einzugeben (oder ein alternatives definiertes Merkmal).

Der Sendungsstatus darf nie vollständige Adressinformationen beinhalten.

Auf dem Versandetikett ist mindestens der Name und die hinterlegte Postadresse des Liefer-Empfängers zu vermerken.

Der Gesamtprozess einer Lieferung oder Abholung ist vom Warenausgang bis zur Übergabe respektive Übernahme zu dokumentieren und die Fortschritte zu protokollieren.

Dabei sind folgende Kriterien anzulegen:

1. Warenausgang
→ Dokumentiert und Besteller über Mail informiert (Ausschlusskriterium)
2. Voraussichtlicher Lieferzeitraum
→ Dokumentiert und Besteller informiert (Ausschlusskriterium)
3. Zwischenstationen (z.B. angekündigt, übergeben, Auslieferungszentrum erreicht, in Zustellung, etc.)
→ Dokumentiert und für Besteller im Webportal einsehbar (Bewertungskriterium)
4. Auslieferung
→ Dokumentiert und Besteller per Mail informiert (Ausschlusskriterium)

Übergaben sind mit elektronischer Unterschrift durch einen TK-Mitarbeitenden (in einer TK-Dienststelle) oder durch den Bestellempfänger (bei Lieferungen oder Abholungen an Privat-Adressen) zu quittieren.

Bei Lieferungen oder Abholungen an Privat-Adressen hat die Übergabe zwingend mit dem Bestellempfänger, bzw. Mitbewohnenden desselben Haushalts, statt zu finden. Die Übergabe an Dritte (z.B. Nachbar) oder die Zustellung an einen Ablage-Ort (definiert durch Empfänger) ist unzulässig.

Der Bestellempfänger erhält nach Übergabe (sowohl bei Lieferung als auch bei Abholung) unverzüglich automatisiert eine Mail mit dem Ablieferungs- / Abholungsnachweis:

- Bestellnummer von der TK
- Sendungsverfolgungsnummer
- Ware
- Name des Empfängers laut Terminvereinbarung
- Übergabezeitpunkt

4.6 Techniker-Leistung vor Ort (Aufbau/Abbau/Installation)

Der AN schickt, wenn im Abruf beauftragt, einen Techniker termingerecht zur vor Ort Installation der Serviceobjekte. Die Terminvereinbarung erfolgt gemäß Ziff. 1.5.1.

4.7 Bearbeitung von Rückläufern beim AN

Der Zeitraum zwischen Eingang des Serviceobjektes und Wiedereinlagerung im jeweiligen Pool darf grundsätzlich 3 Werktage nicht überschreiten. In Rollouts (mit mehr als 500 Rückläufern pro Woche) sind maximal 10 Werktage bis zur Wiedereinlagerung zulässig.

Überschreitungen sind nur bei notwendigen Reparaturen zulässig (siehe Ziff. 4.7.3).

Serviceobjekte, welche im Rahmen eines Incident- oder IMAC-Prozesses (auch Rollout) zurückgeführt werden, durchlaufen die folgenden Prozessschritte.

4.7.1 Eingangskontrolle / Hardwareprüfung

Im Tagesgeschäft ist dieser Prozess unverzüglich nach Rückführung der Serviceobjekte durchzuführen. Bei Rollouts (Rückführung größerer Stückzahlen an Serviceobjekten) ist dieser Prozess schnellstmöglich, jedoch spätestens nach 5 Werktagen durchzuführen.

Als erster Schritt erfolgt immer die automatisierte Aufnahme der Seriennummer inkl. Übermittlung an die TK (vgl. Anlage V2.4 Verfahrensbeschreibung Anbindung externer Dienstleister). Serviceobjekte mit Datenträger sind der Datenlöschung zuzuführen.

Darüber hinaus sind Serviceobjekte mit Datenträger auf die Unversehrtheit des Siegels (vgl. Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 8) zu überprüfen. Bei Unregelmäßigkeiten (defektes Siegel) ist die TK unverzüglich zu informieren.

Bei allen Serviceobjekten ist eine Hardwareprüfung durchzuführen und je nach Ergebnis den beauftragten Folgeprozessen zuzuführen.

4.7.2 Datenlöschung Serviceobjekt mit Datenträger

Der AN löscht die Datenträger der Serviceobjekte gemäß der NIST-Richtlinie 800-88 Clear & Purge.

Ist der Datenträger nicht löschtbar wird dieser oder das gesamte Serviceobjekt (bei fest eingebautem Speicher) gemäß der NIST-Richtlinie 800-88 Destroy zerstört.

Zusätzlich sind die passwortgeschützten UEFI-/BIOS-Einstellungen auf Werkseinstellung zurückzusetzen. Bei den derzeit bekannten Serviceobjekten mit Datenträgern ist von einem ergänzenden Aufwand von ca. 7 Minuten pro Serviceobjekt auszugehen.

Nach erfolgreicher Löschung ist das Serviceobjekt den beauftragten Folgeprozessen zuzuführen.

4.7.3 Reparatur und erweiterter Service

4.7.3.1 Allgemeine Bedingungen für die Durchführung von Reparaturen

Der AN hat - soweit möglich - die jeweiligen Herstellerzertifizierungen für die Reparatur der Serviceobjekte, welche bei der TK im Einsatz sind, zu erlangen. Die Reparatur erfolgt grundsätzlich auf dem gesicherten und überwachten Betriebsgelände des AN.

Erforderliche Reparaturen sind grundsätzlich innerhalb von 20 Werktagen durchzuführen. Schnellere Reparaturen werden positiv bewertet.

Sofern eine Reparatur eines gelöschten Serviceobjekts aufgrund von Vorgaben des Herstellers durch den AN nicht zulässig ist, kann in Ausnahmefällen nach Rücksprache mit der TK

- die Reparatur beim Hersteller, bei einem zertifizierten Unterauftragnehmer oder
- durch den Hersteller bzw. durch einen Unterauftragnehmer des Herstellers beim AN

erfolgen.

Die im Rahmen der Reparatur ausgetauschten Komponenten sind fachgerecht und nachhaltig zu entsorgen respektive zu recyceln. Sämtliche Speichermedien (ggf. inkl. Mainboard) sind datenschutzkonform zu vernichten (vgl. Ziff. 4.8 und siehe Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 8) und dürfen keinesfalls an Dritte ausgegeben werden.

Die Bevorratung von Ersatzteilen für die Reparaturabwicklung der Serviceobjekte der TK obliegt dem AN. Engpässe bei der Ersatzteilversorgung und dadurch entstehende längere Durchlaufzeiten sind der TK umgehend zu melden und im SCB inkl. durchgeführter Gegenmaßnahmen darzustellen.

4.7.3.2 Prozess

Der AN hat zunächst eine Fehlerdiagnose durchzuführen und den weiteren Reparaturprozess unter Berücksichtigung des KVA-Prozesses (vgl. Ziff. 3.3) ggf. fortzuführen.

Bei Serviceobjekten, die im Rahmen der Eingangskontrolle nicht gelöscht werden konnten, ist wie folgt vorzugehen:

- a) Für den Fall, dass der Datenspeicher eines Gerätes defekt ist, wird dieser ausgetauscht. Der defekte Datenträger ist datenschutzkonform zu vernichten. Bei fest verbauten Datenspeichern ist die übergeordnete Baugruppe inkl. Datenträger (z.B. Mainboard) auszutauschen und datenschutzkonform zu vernichten.
- b) Für den Fall, dass ein Serviceobjekt ohne den Austausch des Datenspeichers repariert werden konnte, ist der Datenträger nach der Reparatur zu löschen.
- c) Für den Fall, dass ein Serviceobjekt nicht repariert werden kann (oder nach Vorgabe der TK nicht repariert werden soll), sind der Datenspeicher und die Geräteteile, die untrennbar mit dem Datenspeicher verbunden sind, zu entfernen und datenschutzkonform zu vernichten.

Festlegungen zur datenschutzkonformen Vernichtung sind in Ziff. 4.8 und Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 8 zu finden.

Bei Serviceobjekten, die im Rahmen der Eingangskontrolle gelöscht werden konnten (oder bei Serviceobjekten ohne Datenspeicher), ist wie folgt vorzugehen:

In den Fällen, bei denen eine Herstellergarantie besteht, ist die Garantie (Ersatzteilversorgung) über den Hersteller abzuwickeln und die Reparatur durchzuführen.

In den Fällen, dass keine Herstellergarantie mehr besteht, hat der AN gem. KVA-Prozess zu verfahren.

Nach erfolgreicher Reparatur hat der AN das Gerät dem Refresh-Prozess (siehe Ziff. 4.7.4) zuzuführen.

4.7.3.3 Abrechnung gem. Anlage A1 Produktkatalog

Für alle Serviceobjekte erhält der AN im Falle einer Incidentabwicklung eine Eventpauschale (vgl. Anlage A1 Produktkatalog Kat. 1 Pos. 1 bis 8).

Darüber hinaus ist für diese Geräte die Gewährleistungs- oder Garantieabwicklung mit dem Hersteller durchzuführen. Die hierfür entstehenden Kosten sind mit der Eventpauschale abgegolten.

Bei Reparaturen von Serviceobjekten außerhalb der Herstellergarantie, welche auf Basis des KVA-Prozesses durchgeführt werden, werden vom AN zusätzlich zur Eventpauschale die erforderlichen Ersatzteile und der Arbeitsaufwand berechnet.

4.7.4 Refresh und Wiedereinlagerung

Der Prozess umfasst die Wiederaufbereitung und Pooleinlagerung von Geräten der definierten Geräteklassen für den Wiedereinsatz.

Hygieneartikel, wie z.B. Mäuse, Tastaturen und Notebooktaschen sind zu vernichten.

Das jeweilige Serviceobjekt ist zu reinigen und evtl. vorhandene Aufkleber (Ausnahme: von der TK vorgegebene Aufkleber/Siegel vgl. Ziff. 4.2) zu entfernen.

Außerdem nimmt der AN den Zustand der Serviceobjekte für spätere Verwendung auf. Hierbei sind insbesondere Kratzer o.ä. zu dokumentieren. Grundlage für die Einwertung der Serviceobjekte ist die Grading-Tabelle (siehe Anlage V2.6 Grading-Tabelle). Die Grading-Tabelle kann während der Vertragslaufzeit nach Abstimmung mit der TK durch den AN angepasst bzw. fortgeschrieben werden.

Serviceobjekte, welche nach dieser Einordnung (KVA-Matrix sowie Grading-Tabelle) nicht wieder zum Einsatz kommen dürfen, werden nach Absprache mit der TK dem Remarketing-Pool (vgl. Ziff. 2.1.4) zugeführt oder datenschutzkonform vernichtet (vgl. Ziff. 4.8).

Nach dem Refresh sind die Serviceobjekte dem jeweiligen Pool zuzuführen.

Details werden zeitnah nach Vertragsbeginn definiert.

4.8 Vernichtung, Entsorgung / Recycling

Im Falle einer erforderlichen Vernichtung von Serviceobjekten hat der AN diese, bzw. die betroffenen Komponenten / Datenträger der Serviceobjekte, nachhaltig zu vernichten und zu entsorgen bzw. zu recyceln (vgl. Anlage V2 Leistungsbeschreibung Ziff. 8). Etwaige Labels (vgl. Ziff. 4.2) sind rechtzeitig zu entfernen.

4.9 Veräußerung

Die TK kann die Veräußerung von Serviceobjekten durch einen Remarketingauftrag (Abruf) beauftragen. Hierbei gilt:

- a. Bei einem Volumen von bis zu 500 Serviceobjekten pro Remarketingauftrag (Abruf) kauft der AN die Geräte direkt zu einem marktüblichen, nachvollziehbaren Preis ab oder veräußert diese für die TK an Dritte. Die anfallenden Bereitstellungskosten pro Serviceobjekt (siehe Ziff. 3.7.4) sind vom zu erwartenden Erlös abzuziehen. Über den verbleibenden Erlös der Veräußerung erhält die TK eine Gutschrift. Ist der zu erwartende Marktwert der Serviceobjekte gleich oder niedriger als die Höhe der Handlingpauschale, sind die Serviceobjekte direkt fachgerecht dem Recycling zuzuführen.
- b. Ab einem Volumen von 500 Serviceobjekten pro Remarketingauftrag (Abruf) übernimmt der AN die Vermarktung im Auftrag der TK. Hierbei gilt es drei Vergleichsangebote einzuholen und das wirtschaftlichste zu berücksichtigen. Der AN darf auch selbst eins der drei Vergleichsangebote einreichen. Die Bereitstellungskosten dürfen nur angewendet werden, wenn ein Drittunternehmen den Zuschlag erhält. Im Zuge der Veräußerung dürfen keine Pauschalen für die Kommissionierung inkl. Lagerentnahme der Serviceobjekte erhoben werden. Die anfallenden Bereitstellungskosten pro Serviceobjekt (s. Preisblatt) sind vom zu erwartenden Erlös abzuziehen. Ferner dürfen ab Verkaufsdatum keine Lagerkosten mehr für die Serviceobjekte erhoben werden. Über den verbleibenden Erlös der Veräußerung erhält die TK eine Gutschrift.

Ist der zu erwartende Marktwert der Serviceobjekte gleich oder niedriger als die Summe der Bereitstellungskosten, sind die Serviceobjekte direkt zu entsorgen.

Etwaige Labels (vgl. Ziff. 4.2) sind rechtzeitig zu entfernen.

In allen Fällen ist quartalsweise über Gewinne, Gutschriften, Erlöse und Bereitstellungskosten im SCB zu berichten und die betroffenen Seriennummern zu melden.

4.10 Lagerkosten

Die für die Lagerung von Serviceobjekten entstehenden Kosten werden monatlich nachträglich durch den AN in Rechnung gestellt und gem. Anlage A1 Produktkatalog Kat. 3 Pos. 10 und 11 berechnet.

6 Glossar

Begriff	Erklärung
Beistellware	Essenzielles Zubehör eines Serviceobjekts und fester Bestandteil dessen. Z.B. Netzteil eines Notebooks oder Anschlusskabel eines Monitors.
Serviceobjekt	Alle Geräte der Geräteklassen 1-3, die <ul style="list-style-type: none"> • der AN für die TK lagert, • die TK abrufen kann, • eine SLA-Relevanz haben (im Rahmen von u.a. Austausch / Lieferung / Rückführung von Geräten).
Incident	Störung an/mit einem zutreffenden Serviceobjekt, die von der TK über die Lomnido-Schnittstelle an den AN übermittelt wird. Incidents werden ausschließlich im ITSM der TK erstellt.
IT-Ticket	Synonym zu Incident
Call-Ticket	Synonym zu Incident
SMAX-Ticket	Synonym zu Incident
Ticket	Synonym zu Incident
UZ	Unternehmenszentrale der TK in Hamburg
DST	Dienststellen der TK, rund 260 bundesweit (teilw. mehrere DSTen pro postalischen Standort)
SLA	Service Level Agreement
SCB	Service Control Board, regelmäßiges kaufmännisches Meeting zwischen AN und TK
ITSM	IT Service Management
KVA	Kostenvoranschlag
Seriennummernrelevant(z)	Bei Geräteklassen mit der Kennzeichnung Seriennummernrelevanz (SN) ist jedes einzelne CI immer anhand der SN identifizierbar. Bei anderen CIs ist grundsätzlich die Mengenangabe relevant.
Open-Book“-Kalkulation	Der AN legt der TK seine Kalkulation, Kostenstrukturen und Preisbestandteile transparent offen.
Grading-Tabelle	Standardisierte Bewertungstabelle, die den Zustand von Serviceobjekten in Kategorien (z.B. Grade A–D) einteilt.
SWAP	Austausch eines defekten Notebooks gegen ein funktionsfähiges Ersatzgerät durch den AN. Dadurch wird die Arbeitsfähigkeit am TK-Arbeitsplatz sofort wiederhergestellt, anstelle einer Reparatur oder Wiederherstellung vor Ort.
AN	Auftragnehmer
Next-Business-Day	Folge-Arbeitstag bis 18 Uhr
Over- Next-Business-Day	Übernächster Arbeitstag bis 18 Uhr
Homeoffice	Arbeitsplatz von TK-Mitarbeitenden außerhalb einer TK-Dienststelle
Service-Point	Büro / Raum in einem TK-Standort. Der AN betreibt dort bedarfsweise den Service-Point zur Geräte-Ausgabe / - Rückgabe. Als Option in Standorten, wo mehr als 50 Serviceobjekte zu tauschen sind.