

**Südwestrundfunk**



**Vergabe- und Vertrags-  
Unterlagen**


**AZ: EU-I/T 01/2024**

**Offenes Verfahren**

**Leistungsteil B**


**Rahmenvereinbarung zur Lieferung  
von Standard-Industrieservern  
im 19“ Format und weitere Bezugsberech-  
tigte**

**Baden-Baden, 23.09.2024**

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>2</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Vertragliche Grundlagen .....</b>	<b>3</b>
1.1	Rahmenvereinbarung .....	3
1.2	Abnahmemengen .....	4
1.2.1	Mindestabnahmemenge .....	4
1.2.2	Geplante Abnahmemenge.....	4
1.2.3	Optionale Höchstmenge.....	5
1.3	Bestellabwicklung .....	5
1.4	Lieferung .....	6
1.5	Verpackungsmaterial .....	7
1.6	Preise / Rechnungsstellung .....	7
1.6.1	Preisangaben.....	7
1.6.2	Rechnungsstellung.....	8
1.6.3	Zahlungsbedingung.....	9
1.7	Gerätesicherheit .....	9
1.8	Technologiefortschreibung.....	9
1.9	Gewährleistung .....	10
1.10	Garantie.....	10
1.11	Instandhaltung.....	11
1.12	Vor-Ort-Reparaturservice .....	12
1.13	Garantieaustausch .....	13
1.14	Telefonischer Support (Hotline) .....	14
1.15	Online Support-Portal rund um die Uhr .....	15
1.16	Definition der Zeiten für die Erbringung von Garantie- und Instandhaltungsleistungen .....	16
1.17	Zuordnung von Ansprechpersonen .....	17
1.18	Review vor Ort beim SWR .....	17
1.19	Gerichtsstand .....	17
<b>2</b>	<b>Leistungsblätter .....</b>	<b>18</b>

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>3</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

# 1 Vertragliche Grundlagen


Mit der Abgabe des Angebots akzeptiert der Bieter die Festlegungen und Anforderungen aus diesem Dokument.

## 1.1 Rahmenvereinbarung

Mit dem Zuschlag wird eine Rahmenvereinbarung mit einem Auftragnehmer geschlossen. Die Rahmenvereinbarung hat eine Grundlaufzeit von 24 Monaten, beginnt am 01.01.2025 und endet am 31.12.2026. Bei Ausübung beider Verlängerungsoptionen endet die Laufzeit am 31.12.2028.

Die Vertragsausübung erfolgt für den Kauf von Geräten eines Herstellers auf Grundlage von Einzelabrufen, denen der EVB-IT Kaufvertrag (Langfassung) zugrunde liegt.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen des Lieferanten sind ausgeschlossen und finden keine Anwendung.**

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>4</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

## 1.2 Abnahmemengen

Die Vertragsausübung erfolgt auf der Basis einer Rahmenvereinbarung für die in diesem Verfahren ausgeschriebenen Geräte. Die Mengen beziehen sich auf die Gesamtlaufzeit der Rahmenvereinbarung von 4 Jahren und sind der folgenden Tabelle aufgeführt:

Bedarf	Mindestabnahmemenge	Geplante Abnahmemenge	Optionale Höchstmenge
1	2	3	4
<b>Serverklasse 1HE AMD</b> (gemäß LB1)	5	30	35
<b>Serverklasse 1HE Intel</b> (gemäß LB2)	70	400	440
<b>Serverklasse 2 HE AMD</b> (gemäß LB3)	15	150	165
<b>Serverklasse 2 HE Intel</b> (gemäß LB4)	225	900	1000
<b>Serverklasse Low Budget</b> (gemäß LB5)	10	130	150
<b>Gesamt</b>	<b>325</b>	<b>1610</b>	<b>1790</b>


Tabelle 1 – Mengengerüst in Stück

### 1.2.1 Mindestabnahmemenge

In der Tabelle ist in der Spalte 2 die garantierte Mindestabnahmemenge für die Geräte angegeben. Der Auftragnehmer hat nur Anspruch auf die sich aus den Mindestabnahmemengen ergebende Angebotssumme, nicht jedoch auf die Mindestabnahmemengen in Stück. Die Mindestabnahmemenge ist unabhängig von der tatsächlich bezogenen Anzahl von Geräten über die Netto-Geldmenge erreicht, die sich aus den o.a. Mengen multipliziert mit dem jeweiligen Einheitenpreis ergibt.

### 1.2.2 Geplante Abnahmemenge

Die Spalte 3 der Tabelle gibt die geplante Abnahmemenge der Geräte einschließlich der Mindestabnahmemenge an. Diese Stückzahl wurde vom Auftraggeber unter Berücksichtigung bereits laufender und zukünftig geplanter Projekte ermittelt.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>5</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

### 1.2.3 Optionale Höchstmenge

Über den Bedarf in Spalte 3 hinaus können zur Deckung nicht detailliert planbarer Bedarfe weitere Geräte bis zu einer in der Spalte 4 der Tabelle angegebenen optionalen Höchstmenge aus diesem Vertrag bezogen werden. Die optionale Höchstmenge ist unabhängig von der tatsächlich bezogenen Anzahl von Geräten über die Netto-Geldmenge erreicht, die sich aus den o.a. Mengen multipliziert mit dem jeweiligen Einheitenpreis ergibt.


Der Auftragnehmer erklärt sich mit Abgabe des Angebots bereit, diese Gesamtstückzahl (optionale Höchstmenge) zu den angebotenen Konditionen zu liefern.

## 1.3 Bestellabwicklung

Neben dem Auftraggeber (SWR) sind auch alle bezugsberechtigten Rundfunkanstalten selbständig bestellberechtigt (vgl. Leistungsbeschreibung Formaler Teil A, Kapitel 3.4.5).

Zur Konfiguration der zu bestellenden Geräte ist seitens des Auftragnehmers ein Konfigurationstool für den Auftraggeber / Bezugsberechtigten online bereitzustellen. In diesem Onlinetool müssen alle vertragsgegenständlichen Archetypen mit sämtlichen verfügbaren Bestelloptionen abgebildet sein. Das Onlinetool ist so zu gestalten, dass neben einer Plausibilitätsprüfung für die durch den Auftraggeber / Bezugsberechtigten erstellte Konfiguration deren Listenpreis, der gültige Rabattsatz und der rabattierte Preis angezeigt wird. Die beschriebene Funktionalität stellt für den Auftraggeber und die Bezugsberechtigten ein zentrales Planungs- und Steuerungselement dar. Eine mangelhafte Funktionalität, Verfügbarkeit oder Aktualität der Preisstellung wird als erhebliche Leistungsstörung gewertet.

Die Beauftragung erfolgt auf Basis einer, wie oben dargestellt, erstellten Konfiguration in Form von Bestellungen (z.B. SAP – Bestellungen), denen die Bedingungen der Rahmenvereinbarung zugrunde liegen. Die Ausübung erfolgt dann in einzelnen Abrufen, in denen die Produkte, die Bestellmenge, der Lieferort, die Rechnungsanschrift sowie die Inanspruchnahme von vereinbarten Optionen festgelegt werden.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>6</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

**Dem Bieter ist es untersagt, auf seinen Auftragsbestätigungen und Rechnungen entgegen der hiesigen Vereinbarung auf AGBs oder andere rechtliche Bedingungen hinzuweisen.**

**Sollte entgegen dieser Regelung auf entsprechende Regelungen verwiesen werden, erkennt der Bieter mit seinem Angebot an, dass diese gegenüber dem jeweiligen Vertragspartner unwirksam sind.**

## 1.4 Lieferung

Der Auftragnehmer liefert die Geräte an die in der jeweiligen Bestellung oder im jeweiligen Abruf genannte Adresse innerhalb Deutschlands. Ist der Auftragnehmer selbst nicht Hersteller der Geräte, kann der Auftraggeber oder die Bezugsberechtigten verlangen, dass die Auslieferung direkt vom Hersteller zu erfolgen hat. Die Auslieferung hat in komplett assemblierten Zustand zu erfolgen, d.h. alle mit dem Gerät bestellten Optionen und Erweiterungen sind eingebaut, funktionsfähig und getestet.

Die Lieferung erfolgt "Frei Haus".


"Frei Haus" bedeutet, dass die Lieferung so in die Sphäre des Auftraggebers (SWR) / Bezugsberechtigten gelangt, dass sie vor Zugriff Dritter geschützt ist (z. B. Lieferung hinter die erste abschließbare Tür bzw. das erstes abschließbare Tor des Auftraggebers oder eines durch den Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten benannten Dritten).

Die Lieferung erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten (i. d. R. Mo.- Fr. 8:00 bis 12:00 Uhr) nach Absprache mit dem Besteller.

Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten oder einer von ihm bei der Bestellung benannten Person mindestens 3 Werktage vor Lieferung der Geräte den genauen Termin der Lieferung und die voraussichtliche Zeit der Anlieferung mit.

Ohne entsprechende Terminabsprache kann der Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigte die Entgegennahme der Lieferung verweigern. Kosten für eine dadurch bedingte nochmalige Anlieferung werden nicht erstattet.

Mit der Lieferung übergibt der Auftragnehmer den Lieferschein mit Seriennummer und MAC – Adressen auf Papier und sendet diese Informationen zusätzlich in elektronischer Form (\*.XLSX) zu.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>7</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass die Lieferung der Geräte spätestens 4 Wochen nach dem jeweiligen Einzelabruf erfolgt. Sofern die Lieferung der Geräte nicht spätestens 4 Wochen nach dem jeweiligen Einzelabruf erfolgt, kommt der Auftragnehmer ohne Mahnung in Verzug (§ 286 Abs.2 Nr.2 BGB).

Der Auftraggeber und die Bezugsberechtigten erhalten über den gesamten Zeitraum der Rahmenvereinbarung einmal pro Quartal per E-Mail einen Report über die bestellten Geräte. Der Report ist nach

- ⇒ Auftraggeber / Bezugsberechtigter
- ⇒ Archetypen (Serverklasse, ohne Optionen)

zu gliedern und jeweils mit Gerätebezeichnung, Anzahl und Bestellwert (netto) auszuweisen. Darüber hinaus sind die kumulierten Werte über Auftraggeber und alle Bezugsberechtigten auszuweisen.

## 1.5 Verpackungsmaterial


Der Auftragnehmer nimmt das Verpackungsmaterial kostenfrei zurück. Im Angebot ist der Ansprechpartner für die Entsorgung des Verpackungsmaterials zu benennen.

Bei Lieferung „Frei Haus“ ist eine sofortige Rückgabe des Verpackungsmaterials in der Regel aus organisatorischen und konzeptionellen Gründen nicht möglich. Die Verpackung ist in diesem Fall nach Abstimmung, in der Regel innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung, vom Auftragnehmer bzw. dem von ihm für die Lieferung der Ware beauftragten Unternehmen auf seine Kosten zurückzunehmen und ordnungsgemäß umweltfreundlich zu entsorgen.

## 1.6 Preise / Rechnungsstellung

### 1.6.1 Preisangaben

Die Preisangaben sind in Euro zu beziffern. Die Preise sind für alle Liefer- und Dienstleistungen gemäß Anlage 16 Anlage Leistungs- und Preisblätter (sechs Leistungsblätter) inklusive aller Nebenkosten und inklusive aller für die Leistungserbringung notwendigen Materialien anzugeben.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>8</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

Es gilt die gesetzliche Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung, ggf. auch bei Rechnungsstellung.

## 1.6.2 Rechnungsstellung

Der Auftragnehmer erstellt eine prüffähige Rechnung je Abruf.

Der Prozess der Rechnungsstellung für den Auftraggeber und die Bezugsberechtigten wird im Nachgang zwischen dem Auftragnehmer und den Bezugsberechtigten bilateral nach den Erfordernissen der entsprechenden Bezugsberechtigten geregelt.

Für den Auftraggeber (SWR) gilt dabei folgende Vorgehensweise:

Rechnungen an den Südwestrundfunk (SWR) sind in einfacher Ausfertigung auszustellen. Innerhalb der Rechnung sind der Listenpreis, der Rabattsatz, der rabattierte Preis, die SAP–Bestellnummer, der jeweilige Lieferort und die Seriennummern der gelieferten Geräte anzugeben.

Rechnungen an Gemeinschaftseinrichtungen (GSEA) unter der Federführung des SWR sind in einfacher Ausfertigung auszustellen. Darüber hinaus ist die Rechnungs-adresse wie folgt:

ARD-Anstalten + ZDF (bei funk) oder ARD-Anstalten (bei ARD Online)

c/o Südwestrundfunk

Gemeinschaftseinrichtung "Name" (gem. Verfahrensunterlagen Kapitel 3.4.7, z.B. funk)


Kreditorenbuchhaltung

76522 Baden-Baden

Die Zustellung der Rechnungen an den SWR muss elektronisch gemäß den Bedingungen für den Rechnungsversand per E-Mail, die dem Dokument „Rechnungsübermittlung“ (PDF) auf [www.swr.de/ausschreibungen](http://www.swr.de/ausschreibungen) entnommen werden können, erfolgen. Bevorzugt wird hierbei die Rechnungsübermittlung im PDF-ZUGFeRD -Format oder im Format Factur-X (nach der Europäischen Norm EN 16931)..

**Für den elektronischen Rechnungsversand müssen folgende Bedingungen erfüllt werden:**



	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>9</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

Siehe Link: <https://www.swr.de/unternehmen/ausschreibungen/ausschreibungen-104.html>

Für den Fall, dass der Auftraggeber oder ein Bezugsberechtigter die Geräte über eine Leasinggesellschaft finanziert, tritt ein Leasinggeber in das Kaufrecht des jeweiligen Bestellberechtigten ein. Diese Kaufrechtsabtretung wird vom Bieter bereits jetzt angenommen.

### 1.6.3 Zahlungsbedingung

Die Zahlung erfolgt nach Vorlage einer prüffähigen Rechnung innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge.

## 1.7 Gerätesicherheit


Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Geräte für die Dauer der Rahmenvereinbarung nach dem „Stand der Technik“ und unter Beachtung der allgemein anerkannten sicherheitstechnischen Regeln zu liefern.

Werden während der Herstellung und Lieferung Änderungen vorgenommen, die sich auf die Sicherheit des Produkts auswirken, verpflichtet sich der Auftragnehmer, diese Änderungen vor Auslieferung der Produkte der relevanten Prüfstelle zur Überprüfung vorzustellen und genehmigen zu lassen.

Jede technische Änderung mit Auswirkung auf die Sicherheit des Produktes muss dem Auftraggeber vor Lieferung in schriftlicher Form angekündigt werden. Der Auftraggeber prüft, ob das veränderte Produkt den vertraglich vereinbarten Anforderungen entspricht. Wird diese Regelung nicht beachtet, gilt der Vertrag als nicht ordnungsgemäß erfüllt. Schadensersatzansprüche wegen sich daraus ergebender Folgen bleiben davon unberührt.

## 1.8 Technologiefortschreibung

Der Auftragnehmer hat, die in der Leistungsbeschreibung definierten und im Angebot aufgeführten Geräte zu dem im Preisblatt angegebenen Preis zu liefern.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>10</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

Jedoch kann während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung, bedingt durch die in der IT-Branche gegebene Dynamik hinsichtlich der technischen Weiterentwicklung, die Notwendigkeit bestehen, Serversysteme mit geänderten Komponenten liefern zu müssen (z.B. durch Innovationen oder Produktionsende (EOL) der angebotenen Grundsysteme), die die in Anlage 16 Leistungs- und Preisblätter beschriebenen Grundsysteme ablösen.

Im Falle einer solchen Technologieanpassung für die in Anlage 16 Leistungs- und Preisblätter beschriebenen Grundsysteme gilt für die Lieferung von Folgeprodukten folgende Regelung:

- Ankündigung einer Technologieanpassung mindestens sechs Monate im Vorhinein
- Bereitstellung eines Testsystems auf Abruf durch den Auftraggeber (SWR) mindestens 3 Monate im Vorhinein
- Erfüllung der Mindestanforderungen gem. Anlage 16 Leistungs- und Preisblätter
- Erfüllung des in den Antworten auf die Bewertungsfragen zugesicherten zusätzlichen Nutzens und dort beschriebenen zusätzlicher Leistungsmerkmale
- Nachweis der Funktionsgleichheit und der uneingeschränkten Kompatibilität zu dem ursprünglich angebotenen Grundsystem durch den Auftragnehmer


Eine Preisanpassung auf Grund einer Technologieanpassung wie oben beschrieben ist nicht statthaft.

## 1.9 Gewährleistung

Als „Sachmangel“ im Sinne des § 434 BGB gilt auch, wenn die gelieferten Geräte nicht der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit entsprechen. Im Übrigen gelten die jeweiligen Mängeldefinitionen nach EVB-IT Kauf bzw. ergänzend nach BGB.

## 1.10 Garantie

Unter dem Begriff Garantie ist im Folgenden eine Haltbarkeitsgarantie für den bezeichneten Zeitraum zu verstehen, d.h. der Auftragnehmer garantiert, dass das Gerät für die vereinbarte Dauer im Sinne der Anforderungen und des Angebots technisch voll funktionsfähig ist.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>11</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

Der Garantieservice erfolgt zusätzlich zu den Gewährleistungsansprüchen, die der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer hat. Art und Umfang des Anspruchs richten sich nach den folgenden Bestimmungen und sind verschuldensunabhängig.

Die Garantie beinhaltet die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Geräte während des Garantiezeitraumes. Sie gilt für Defekte, die durch Funktionsstörungen von Komponenten und/oder Verarbeitungsmängeln verursacht wurden und bei normalem Gebrauch innerhalb der Garantiezeit auftreten. Die während der Garantiedauer auftretenden Sachmängel oder das Entfallen der Haltbarkeit begründen einen Anspruch gegen den Auftragnehmer.


Da für die Geräte eine Vor-Ort-Garantie (Reparatur und ggf. Austausch-Service, etc.) gefordert ist, sind vor Serviceerbringung Abstimmungen mit der IT-Abteilung des Auftraggebers (SWR) / Bezugsberechtigten erforderlich, um die Abwicklung dieser Ansprüche zu gewährleisten.

Die Geräte müssen mit Garantie, Instandhaltungs- und Wartungsleistungen über 60 Monate angeboten werden (optional über 72 und 84 Monate). Alle weiteren Anforderungen an Garantie-, Instandhaltungs-, und Wartungsleistungen werden in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben.

## 1.11 Instandhaltung

Die Instandhaltungsleistungen sind Teil der Garantieleistungen für die Geräte und im EVB-IT Kaufvertrag (Langfassung) beschrieben. Die Instandhaltungsleistungen können im Rahmen der Garantieleistungen mit unterschiedlichen Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (siehe Anlage 16 Leistungs- und Preisblätter (Leistungsblatt LB1 bis LB5)) abgeschlossen werden. Die für das einzelne Gerät gewählte Vertragsoption wird dem Auftragnehmer mit Bestellung des Gerätes bekanntgegeben.


Jedes Gerät wird mit Garantieleistungen mit einer Laufzeit von 60 Monaten als Grundausstattung geliefert. Diese Leistung ist in den Grundpreis des Gerätes einzukalkulieren. Der Preis für die Option zur Verkürzung der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten ist in den jeweiligen Preisblättern einzutragen.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>12</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

## 1.12 Vor-Ort-Reparaturservice

An die Leistungen des Auftragnehmers im Garantiefall stellt der Auftraggeber (SWR) folgende Anforderungen:

- ⇒ Die Reparatur erfolgt auf Anforderung des Auftraggebers direkt am Aufstell-/Montageplatz beim Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten oder an einem vom Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten vorgegebenen Ort innerhalb Deutschlands.
- ⇒ Die Meldung eines Garantiefalls erfolgt an Arbeitstagen zu den üblichen Geschäftszeiten.
- ⇒ Die Reaktionszeit beträgt maximal 4 Stunden innerhalb der üblichen Geschäftszeiten.
- ⇒ Die Reparatur (Wiederherstellungszeit) erfolgt innerhalb von einem Arbeitstag innerhalb der Servicezeit.
- ⇒ Datenträger und Festplatten müssen in jedem Fall beim Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten oder einem durch den Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten benannten Dritten verbleiben.
- ⇒ Alle notwendigen Materialien und Werkzeuge (z. B. Antistatik-Sets und -Matten, Messinstrumente) werden vom Auftragnehmer gestellt.
- ⇒ Softwaretools zur Diagnose und zum Nachweis der Funktionsfähigkeit müssen vom Auftragnehmer bereitgestellt werden.
- ⇒ Alle notwendigen Arbeitsschritte vor der Reparatur (z. B. Trennen vom Stromnetz, Trennen vom Datennetz, Trennen aller sonstigen Verbindungen) müssen nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten vom Auftragnehmer durchgeführt werden.
- ⇒ Die Reparatur und der Austausch von Komponenten müssen fachmännisch und nach den gültigen Normen und Vorschriften durchgeführt werden.
- ⇒ Alle ausgetauschten Komponenten verbleiben beim Auftraggeber oder den Bezugsberechtigten (keep your harddrive / keep your component)


	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>13</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

- ⇒ Alle notwendigen Arbeitsschritte nach der Reparatur (z.B. Wiederherstellung der Verbindungen zu Stromnetz, Datennetz und aller sonstigen Verbindungen) müssen vom Auftragnehmer durchgeführt werden.
- ⇒ Der Auftragnehmer muss die erfolgreiche Reparatur, Funktionstests und Prüfungen vom Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten bestätigen lassen.
- ⇒ Der Auftragnehmer muss dem Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten nach Abschluss der Reparatur einen Reparaturbericht zur Verfügung stellen. Der Reparaturbericht muss die ggf. neuen Bestandsdaten (insbesondere bei Austausch eines Gerätes) beinhalten.
- ⇒ Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten für die technische Auswertung einen Quartalsbericht über alle geleisteten Dienstleistungen im Rahmen der Gewährleistung und Garantieleistung zur Verfügung. Der Quartalsbericht muss elektronisch in einem standardisierten, weiter verarbeitbaren Dateiformat (z. B. CSV-Datei oder vergleichbar) bis zum 15. des Folgemonats übermittelt werden. Der Quartalsbericht muss zusätzlich online zur Verfügung gestellt werden und folgende Informationen enthalten:
  - ⇒ Einzelauflistungen der Störfälle mit Incident-Nummer
  - ⇒ Gerätebezeichnung
  - ⇒ Geräte-ID
  - ⇒ Seriennummer
  - ⇒ Anzahl Störungen pro Gerät
  - ⇒ pro Störfall die Klassifizierung als Garantiefall Ja/Nein

Der Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten stellt den Zugang zum Lagerort der Geräte sicher.

## 1.13 Garantieaustausch

Bei einem Garantieaustausch (Lieferung eines mangelfreien Gerätes) muss das Ersatzgerät dem zu tauschenden Gerät mindestens in technischer Hinsicht entsprechen und darf höchstens den gleichen optischen Grad der Abnutzung aufweisen.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>14</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

Für das Ersatzgerät müssen die gleiche Gewährleistung und die gleichen Garantieleistungen gelten wie für das ursprünglich gelieferte Gerät. Die Seriennummer des Gerätes muss, zur Abwicklung der Garantieleistungen, in der Serviceorganisation des Auftraggebers (SWR) / Bezugsberechtigten bekannt gemacht werden.

Bis zum Ablauf eines Drittels der Garantiezeit werden nur neuwertige Geräte als Tauschgeräte akzeptiert. Als Ersatzgeräte werden nur solche akzeptiert, die aufgrund dieser Ausschreibung den Zuschlag erhalten haben oder höherwertige, kompatible Geräte wie in Kapitel 1.8 beschrieben.


Sofern der Auftragnehmer nicht mehr in der Lage ist, im Wege der Garantieleistung das ursprünglich angebotene Gerät zu liefern, hat er dies dem Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen und ihm gleichzeitig mögliche Alternativen aufzuzeigen.

Betrifft der Tausch einzelne Baugruppen oder Komponenten, kann der Auftraggeber oder der Bezugsberechtigte bei Bedarf den Austausch mit eigenem Fachpersonal durchführen, das entsprechende Ersatzteil ist dann durch den Auftragnehmer beizustellen.

## 1.14 Telefonischer Support (Hotline)

Der Auftragnehmer muss einen technischen Support per Telefon und E-Mail, für die in den Leistungsblättern jeweils ausgewiesene Garantiezeit zur Verfügung stellen. Der technische Support muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:

- ⇒ Erreichbarkeit von qualifiziertem deutschsprachigem Servicepersonal über eine zentrale Rufnummer und E-Mail.
- ⇒ Telefonischer Support an Arbeitstagen zu den Servicezeiten, in deutscher Sprache.
- ⇒ Durchführung der Problemdiagnose in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten zur Identifizierung des ausgefallenen Systemteils
- ⇒ Aufträge zur Störungsbeseitigung erfolgen per E-Mail oder nach Absprache durch Kopplung der Servicemanagementsysteme des Auftragnehmers und des Auftraggebers (SWR) / Bezugsberechtigten

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>15</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

- ⇒ Für den Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten dürfen maximal die Anruferkosten zum Festnetztarif entstehen


## 1.15 Online Support-Portal rund um die Uhr

Der Auftraggeber fordert vom Auftragnehmer einen Online-Support für die angebotenen Geräte für die geplante Nutzungsdauer von 5 Jahren, optional 6 bzw. 7. Hierzu zählen mindestens:

- ⇒ Informationen für ein spezielles System (abzurufen über dessen Seriennummer).
- ⇒ Informationen und Anleitungen zur Fehlerbehebung.
- ⇒ Werkzeuge für die Problemdiagnose.
- ⇒ Häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQ).
- ⇒ Bereitstellung von Treibern und Hilfsprogrammen für die Aktualisierung durch den Auftraggeber
- ⇒ Möglichkeit zur Öffnung von Support Cases und Erteilung einer Bearbeitungsnummer (Ticket)
- ⇒ Aktive Information zum Garantieablauf eines Geräts mit einem Vorlauf von 12 Monaten.
- ⇒ Bereitstellung eines Services zum Management der Firmware- und Treiberstände.
- ⇒ Bei Bedarf und entsprechender Konfiguration der Server: Call-home-Funktionalität zum Fehler- und Performance-Monitoring incl. automatischer Lieferung von Ersatzteilen.

Bei einem Gerätetausch (Lieferung eines mangelfreien Gerätes) muss das Ersatzgerät dem zu tauschenden Gerät in technischer Hinsicht mindestens entsprechen und darf höchstens den gleichen optischen Grad der Abnutzung aufweisen.

Bis zum Ablauf eines Drittels der Garantiezeit werden nur neuwertige Geräte als Tauschgeräte akzeptiert. Als Ersatzgeräte werden nur solche akzeptiert, die aufgrund dieser Ausschreibung den Zuschlag erhalten haben oder höherwertige, kompatible Geräte (in Abstimmung mit dem Auftraggeber und ohne Zusatzkosten für den Auftraggeber).

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>16</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

Sofern der Auftragnehmer nicht mehr in der Lage ist, im Wege der Garantieleistung das ursprünglich angebotene Systemteil oder Gerät zu liefern, muss er dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mitteilen und gleichzeitig mögliche Alternativen aufzeigen.

## 1.16 Definition der Zeiten für die Erbringung von Garantie- und Instandhaltungsleistungen

Als „**Arbeitstag**“ wird definiert:

Montag bis Freitag mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen an den jeweiligen Verwendungsorten.

Als „**übliche Geschäftszeiten**“ werden definiert:

Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr

und Freitag 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Als „**Servicezeit**“ wird definiert:

Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Freitag von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Als „**Reaktionszeit**“ wird definiert:


Zeit, die zwischen Meldung des Garantiefalls und der Rückmeldung durch den Auftragnehmer liegt

Als „**Wiederherstellungszeit**“ wird definiert:

Zeit, die zwischen Meldung des Garantiefalls und dem Zeitpunkt, an dem ein repariertes oder ausgetauschtes, funktionsfähiges Gerät dem Auftraggeber wieder zur Verfügung steht.

Abweichende Serviceprozesse und -zeiten sowie weitere Regelungen können vom Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer bilateral vereinbart werden.



	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>17</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

## 1.17 Zuordnung von Ansprechpersonen

Der Auftragnehmer ordnet dem Auftraggeber (SWR) / Bezugsberechtigten einen vertrieblichen Ansprechpartner (für Vertrags- und Abwicklungsfragen) und einen Technical Account Manager (für alle Fragen im Bereich Konfiguration, Technik und Support) zu. Diese müssen für den Auftraggeber (SWR) und die Bezugsberechtigten identisch sein.


## 1.18 Review vor Ort beim SWR

Während der Laufzeit des Rahmenvertrages wird ein halbjähriger Regeltermin zur gegenseitigen Information und zum Abgleich von vertragsrelevanten Informationen vereinbart. Der Termin findet beim SWR statt, die Teilnahme der weiteren beteiligten Rundfunkanstalten erfolgt persönlich oder per Videokonferenz. Dabei werden folgende Punkte als Regelpunkte besprochen:

- 1) Stand der Abrufe, Verfügbarkeit der Systeme und Lieferzeiten
- 2) Abwicklung von Garantieleistungen und Serviceprozesse
- 3) Optional, jedoch mind. einmal pro Jahr: Ausblick auf technologische Entwicklungen und mögliche Modellwechsel

## 1.19 Gerichtsstand

Gerichtsstand für die Rahmenvereinbarung ist Stuttgart. Der Gerichtsstand für Streitigkeiten aus den Einzelkaufverträgen ist der jeweilige Gerichtsstand des Auftraggebers (SWR) / Bezugsberechtigten.

	<b>Südwestrundfunk</b>	<b>Abteilung:</b>	Einkauf	Seite <b>18</b>
	<b>Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Standard-Industrieservern im 19“ Format</b>			
	<b>Vergabe- und Vertragsunterlagen</b>	<b>Zustand:</b>	final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 01/2024	<b>Version:</b>	1.0	

## 2 Leistungsblätter

Die Leistungsblätter (Anlage 16 Leistungs- und Preisblätter) sind vollständig auszufüllen (fehlende Angaben führen zum Ausschluss).

Der Bieter bestätigt mit einem „Ja“ innerhalb der Spalte „Angaben des Bieters“, dass die geforderten Kriterien erfüllt sind, oder nimmt dort geforderte oder ergänzende Angaben vor oder verweist dort auf ein beigefügtes Blatt (z.B. Erläuterungen, ergänzende oder bessere technische Merkmale).