



Leistungsbeschreibung

zur Beschaffung eines Kassensautomaten zur
Abwicklung der baren und unbaren
Einzahlungen in der
Verbandsgemeindeverwaltung Cochem
inklusive der erforderlichen Software sowie
Montage und Inbetriebnahme gemäß
Leistungsbeschreibung

Leistungsbeschreibung

I.1. Kassenautomaten komplett mit Zubehör und Software

I.1.1. Vorbemerkungen/Allgemeines

Die Verbandsgemeindeverwaltung Cochem beabsichtigt die Beschaffung eines Kassenautomaten zur Abwicklung von baren und unbaren Einzahlungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung.

Der Kassenautomat ist an die vorhandene Gebührenkasse KIS der Firma Orgasoft anzubinden. Die Anbindung hat den Datenaustausch zwischen Fachanwendung und Kassenautomat zu ermöglichen, sodass Zahlungsvorgänge automatisiert verarbeitet und die Zahlungsdaten ordnungsgemäß übernommen werden können.

Gegenstand dieser Ausschreibung sind die Lieferung, die fachgerechte Einbringung, die Montage, die Inbetriebnahme sowie die betriebsbereite Übergabe eines neuen Kassenautomaten einschließlich der erforderlichen Softwarekomponenten, Schnittstellen, Lizenzen und Dienstleistungen zur Anbindung an die bestehende KIS-Gebührenkasse.

Der Bieter hat das angebotene System durch aussagekräftige technische Unterlagen nachzuweisen. Dem Angebot sind entsprechende Produktinformationen, Prospektmaterialien, technische Datenblätter, Beschreibungen sowie gegebenenfalls Fotos beizufügen. Die Einhaltung der in dieser Leistungsbeschreibung geforderten Eigenschaften und Funktionen muss anhand der eingereichten Unterlagen nachvollziehbar und prüfbar sein.

Die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Anforderungen stellen Mindestanforderungen dar. Angebote, welche die geforderten Mindestanforderungen nicht erfüllen, können von der weiteren Wertung ausgeschlossen werden.

Sämtliche Kosten für Transport, Anlieferung, Einbringung, Montage, Inbetriebnahme sowie die Entsorgung des anfallenden Verpackungsmaterials sind durch den Auftragnehmer zu tragen und in die Angebotspreise einzukalkulieren. Das Verpackungsmaterial ist nach Abschluss der Arbeiten durch den Auftragnehmer fachgerecht und kostenfrei zu entsorgen.

Der Kassenautomat ist am Standort der Verbandsgemeindeverwaltung Cochem, Ravenéstraße 61, 56812 Cochem, anzuliefern, aufzustellen und betriebsbereit zu übergeben.

I.1.2. Referenzen

Dem Angebot ist eine Referenzliste mit mindestens drei vergleichbaren Installationen von Kassenautomaten im kommunalen oder öffentlichen Umfeld beizulegen. Für jede Referenz sind der Auftraggeber, eine Kurzbeschreibung des Projektes sowie ein Ansprechpartner mit Kontaktdaten anzugeben.

Mindestens eine der Referenzen muss die Anbindung eines Kassenautomaten an die Gebührenkasse von Orgasoft umfassen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die angegebenen Referenzen zu prüfen und hierzu die benannten Ansprechpartner zu kontaktieren.

I.1.3. Zertifizierung

Das System muss in vollem Umfang der Kassensicherungsverordnung (KassenSichV) vom 26. September 2017 (Bundesgesetzblatt vom 06.10.2017, Teil I Nr. 66, S. 3515) entsprechen, welche verbindliche Standards zur Verhinderung von Manipulationen an Registrierkassen vorsieht.

Es ist eine zertifizierte, im LAN der Verbandsgemeindeverwaltung installierbare Technische Sicherheitseinrichtung anzubieten, mit welcher die Transaktionsdaten der Kassenautomaten und der über die Software manuell bedienten Kassen gemäß Kassensicherungsverordnung verarbeitet, gespeichert und ausgewertet werden können.

I.1.4. Automatenaufstellung

Der angebotene Kassenautomat ist als kompaktes, freistehendes System auszuführen und für die Aufstellung im Publikumsbereich der Verbandsgemeindeverwaltung Cochem geeignet.

Der Kassenautomat muss für die Abwicklung von Bar- und Kartenzahlungen ausgelegt sein. Hierzu sind mindestens Zahlungen mit girocard (Debitkarte), Kreditkarten sowie kontaktlose Zahlungen mittels NFC-Technologie zu unterstützen.

Der Kassenautomat ist am vorgesehenen Aufstellort innerhalb des Gebäudes der Verbandsgemeindeverwaltung Cochem anzuliefern, einzubringen, aufzustellen, zu montieren und betriebsbereit in Betrieb zu nehmen.

Sofern für die Angebotserstellung erforderlich, kann nach vorheriger Terminabstimmung eine Besichtigung der örtlichen Gegebenheiten erfolgen.

Bezüglich der Terminabstimmung erfolgt die Kommunikation über die Vergabeplattform.

I.1.5. Leistungsmerkmale Kassenautomaten und Komponenten

I.1.5.1 Kassenautomat für Ein- und Auszahlungen

I.1.5.1.1 Beschaffenheit

Der angebotene Kassenautomat ist als kompaktes, freistehendes System zur Abwicklung von Bar- und Kartenzahlungen auszuführen.

Der Kassenautomat muss für die Annahme von Euro-Banknoten und Euro-Münzen sowie für die Auszahlung von Wechselgeld ausgelegt sein. Die Verarbeitung des Bargeldes hat über integrierte Bargeldaggregate mit Recyclingfunktion für Banknoten und Münzen zu erfolgen.

Zusätzlich sind unbare Zahlungen mittels girocard (Debitkarte), Kreditkarte sowie kontaktlosen Zahlungsverfahren (NFC) zu unterstützen.

Die Bedienung erfolgt über einen integrierten Touchscreen mit intuitiver Benutzerführung. Der Kassenautomat muss über einen integrierten Belegdrucker zur Ausgabe von Zahlungsbelegen verfügen.

Der Kassenautomat muss über ein stabiles Stahlgehäuse mit Sicherheitsverriegelung verfügen und für den dauerhaften Einsatz im öffentlich zugänglichen Bereich einer Verwaltung geeignet sein.

Die Wartung, Befüllung und Entleerung des Kassenautomaten müssen von der Gerätevorderseite aus möglich sein.

Der Kassenautomat muss für die Wandbefestigung geeignet sein. Eine zum System passende Standplatte ist Bestandteil des Lieferumfangs und durch den Auftragnehmer zu montieren.

I.1.5.1.2 Konformität des Kassenautomaten gemäß DGUV Vorschrift 25

Der Kassenautomat muss den Vorgaben der DGUV Vorschrift 25 entsprechen und die Anforderungen an Überfallprävention in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand gemäß der aktuellen Ausgabe der DGUV Regel 115-005, Kapitel 3 "Umgang mit Bargeld", erfüllen. Zur Erhöhung der Sicherheit ist der Automat mit einem Zeitschloss ausgestattet, das zeitverzögernde Maßnahmen unterstützt. Das Bargeld wird dabei zeitschlossgesichert, sodass die Mitarbeiter keinen Einfluss auf die Sperrzeit haben. Die Vorgaben der DGUV bezüglich zeitverzögernder Maßnahmen müssen vollständig umgesetzt werden. Insbesondere ist sicherzustellen, dass Auszahlungen bei einem Schwellenwert von 5.000,00 € zeitverzögert erfolgen.

I.1.5.1.3 Maße und Gewichte

Der Kassenautomat ist als kompaktes System auszuführen. Das Gesamtgewicht des Kassenautomaten einschließlich aller eingebauten Komponenten, Bargeldaggregate sowie der Standplatte darf 300 kg nicht überschreiten.

Die Außenabmessungen des Kassenautomaten einschließlich Standplatte dürfen folgende Maße nicht überschreiten:

Höhe: 1.800 mm

Breite: 700 mm

Tiefe: 700 mm

Es ist dem Angebot ein detaillierter Aufstellplan beizufügen.

I.1.5.1.4 Steuerungsrechner

Der Kassenautomat muss mit leistungsfähigen Windows 11 Industrie-Rechnern ausgestattet sein, die einen 24/7-Dauerbetrieb unterstützen.

I.1.5.1.5 Barrierefreiheit (BFSG-Konformität)

Der angebotene Kassenautomat muss die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) sowie die zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe geltenden gesetzlichen und normativen Vorgaben zur digitalen und physischen Barrierefreiheit erfüllen.

Zur barrierefreien Nutzung ist der Kassenautomat mit einem geeigneten Barrierefreiheitsmodul auszustatten. Die Bedienung des Systems muss Menschen mit Seh-, Hör-, motorischen und kognitiven Einschränkungen eine möglichst selbstständige Nutzung ermöglichen.

Der Bieter hat mit Angebotsabgabe nachvollziehbar darzustellen, durch welche technischen und organisatorischen Maßnahmen die Anforderungen des BFSG erfüllt werden. Hierzu sind

entsprechende Produktbeschreibungen, Nachweise, Zertifikate oder Herstellererklärungen beizufügen.

Die Einhaltung der Anforderungen ist Voraussetzung für die Wertung des Angebotes.

I.1.5.1.6 Taschenablage

Die Automaten sollen als Bedienkomfort für unsere Bürgerinnen und Bürger mit einer frontseitigen Ablagevorrichtung für Handtaschen etc. ausgestattet sein.

I.1.5.1.7 Sicherheitsanforderung

Der Kassenautomat ist mit einer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) auszustatten, welche einen relevanten Stromausfall erkennt und das System nach Abschluss des aktuellen Vorgangs automatisch herunterfährt.

Des Weiteren ist eine zeitgesteuerte, täglich programmierbare Zu- und Abschaltung des Kassenautomaten, einschließlich des bedienbaren Kunden Touch-Monitors, vorzusehen.

I.1.5.1.8 Bedienbarkeit, Sprachen

Die Bedienung soll interaktiv und ergonomisch nach DIN EN ISO 9241-110 auf einem mindestens 15 Zoll großen Touchscreen erfolgen.

Sie soll einen vollständigen Selbstbedienbetrieb für die Kundschaft ermöglichen.

Zur Sicherstellung einer einfachen Bedienung sind die Bildschirmanzeigen auf dem Touchscreen des Automaten als Text und mit zusätzlichen grafischen Animationen darzustellen.

Die visuelle Bedienerführung soll in der Standardsprache Deutsch sowie in Englisch erfolgen.

I.1.5.1.9 Bedienung mit Kassenkarten

Das Systemkonzept muss die Abwicklung der Zahlungsvorgänge mittels Kassenkarten gewährleisten. Die Kassenkarten werden von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern an die Bürgerinnen und Bürger ausgegeben und dienen der eindeutigen Zuordnung des jeweiligen Zahlungsvorgangs.

Die Bürgerinnen und Bürger identifizieren den jeweiligen Zahlungsvorgang durch Eingabe der auf der Kassenkarte hinterlegten Kennung am Kassenautomaten. Nach erfolgreicher Identifikation wird der zugehörige Zahlungsbetrag automatisch angezeigt. Nach erfolgreicher Bezahlung wird ein Zahlungsbeleg ausgedruckt, welcher als Nachweis der erfolgten Zahlung gegenüber der zuständigen Sachbearbeitung dient.

Die Zahlungsdaten sind über die Anbindung an die vorhandene Gebührenkasse KIS der Firma Orgasoft bereitzustellen. Nach erfolgreicher Bezahlung sind die Zahlungsinformationen automatisiert an die Gebührenkasse zurückzumelden.

Die Kassenkarten sind nach Abschluss des Zahlungsvorgangs durch das Automaten-system automatisch einzubehalten und für eine erneute Verwendung bereitzustellen.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sollen an ihren Arbeitsplätzen, mit Ausnahme des Vorrats an Kassenkarten, keine zusätzlichen Hardwarekomponenten benötigen.

Es sind 500 Kassenkarten anzubieten. Die Karten müssen im Scheckkartenformat ausgeführt sein und über eine fälschungssichere RFID-Technologie verfügen. Die Vorderseite der Karten ist entsprechend den Layoutvorgaben des Auftraggebers farbig zu bedrucken.

Für die Verarbeitung der Kassenkarten muss der Kassenautomat über einen RFID-Kartenleser mit motorischer Einzugsfunktion verfügen. Der Kartenleser muss die automatische Einbehaltung der Kassenkarten nach Abschluss des Zahlungsvorgangs ermöglichen. Darüber hinaus ist ein motorisch gesteuerter Shutter vorzusehen, der während eines laufenden Vorgangs das Einführen von Karten oder sonstigen Gegenständen verhindert.

I.1.5.1.10 Bedienung mit Barcodescanner

Der Kassenautomat muss mit einem integrierten Scanner zur Erfassung und Verarbeitung von SEPA-QR-Codes ausgestattet sein. Die im SEPA-QR-Code enthaltenen Zahlungsinformationen sind automatisiert zu übernehmen und dem jeweiligen Zahlungsvorgang zuzuordnen.

Die Identifikation von Zahlungsvorgängen muss wahlweise mittels Kassenskarte oder durch das Einlesen eines SEPA-QR-Codes möglich sein.

I.1.5.1.11 Quittungen und Quittungsdrucker

Der Kassenautomat muss über einen integrierten Thermodrucker zur Ausgabe von Zahlungsbelegen und Informationsbelegen verfügen.

Der Drucker muss für den Dauerbetrieb geeignet sein und einen einfachen sowie werkzeuglosen Wechsel der Papierrollen ermöglichen. Sämtliche Service- und Wartungsarbeiten am Drucksystem müssen von der Gerätevorderseite aus durchführbar sein.

Die Inhalte der Zahlungs- und Informationsbelege müssen flexibel konfigurierbar sein. Das Layout der Belege ist entsprechend den Vorgaben des Auftraggebers anpassbar auszuführen. Hierzu sind mindestens die Einbindung von Logos, individuellen Texten, Kontaktinformationen, Zahlungsinformationen sowie weiteren transaktionsbezogenen Daten zu ermöglichen.

Für den Druck sind hochwertige und archivierungsfähige Thermopapierrollen zu verwenden. Die Lesbarkeit der Druckinhalte muss bei sachgerechter Lagerung über einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren gewährleistet sein.

Für die Erstausrüstung sind je Kassenautomat mindestens acht Rollen geeignetes Thermopapier mitzuliefern.

I.1.5.1.12 Notenverarbeitung

Der Kassenautomat muss mit einem von der Europäischen Zentralbank (EZB) zertifizierten Banknotenprüfer ausgestattet sein und die Verarbeitung von Euro-Banknoten mindestens im Nennwertbereich von 5 € bis 200 € ermöglichen.

Die Annahme von Banknoten muss in allen vier Einlegerichtungen möglich sein. Der Banknotenprüfer muss die eingezahlten Banknoten auf Echtheit prüfen und nicht akzeptierte Banknoten unmittelbar an den Benutzer zurückgeben.

Der Kassenautomat muss über eine integrierte Banknotenrecyclingfunktion verfügen. Hierfür sind mindestens vier Recyclingeinheiten für unterschiedliche Banknotensorten vorzusehen.

Die eingezahlten Banknoten sind für die spätere Wechselgeldauszahlung wiederzuverwenden.

Zusätzlich muss eine weitere, von den Recyclingeinheiten unabhängige Banknotenausahleinheit vorhanden sein. Über diese ist mindestens eine weitere Banknotensorte für die Wechselgeldauszahlung bereitzustellen.

Banknoten, die nicht für die Wechselgeldauszahlung vorgesehen sind oder nicht in den Recyclingeinheiten vorgehalten werden, sind in einem gesicherten Sammelbehälter abzulegen. Der Sammelbehälter muss eine Kapazität von mindestens 1.000 Banknoten aufweisen.

Das System muss eine bedarfsgerechte Ausgabe von Wechselgeld in Form von Banknoten ermöglichen. Die Auszahlungsfunktion muss auch bei unterschiedlichen Füllständen der Recyclingeinheiten einen zuverlässigen Betrieb gewährleisten.

Die Kapazität der Banknotenverarbeitung ist so auszulegen, dass ein Einsatz im täglichen Betrieb ohne häufige Entleerungs- oder Nachfüllvorgänge gewährleistet ist.

I.1.5.1.13 Münzverarbeitung

Der Kassenautomat muss zur Reduzierung der Bargeldbestände sowie zur Minimierung des Bewirtschaftungsaufwandes über ein integriertes Münzrecyclingsystem verfügen.

Das Münzrecyclingsystem muss die Annahme, Echtheitsprüfung, Speicherung und Ausgabe der Euro-Münzwerte 0,01 €, 0,02 €, 0,05 €, 0,10 €, 0,20 €, 0,50 €, 1,00 € und 2,00 € ermöglichen. Die angenommenen Münzen sind für die spätere Wechselgeldauszahlung wiederzuverwenden.

Das Münzrecyclingsystem muss alle vorgenannten Euro-Münzwerte im Kreislaufverfahren verarbeiten können. Die Gesamtkapazität der Recyclingeinheiten muss mindestens 2.800 Münzen betragen.

Der Kassenautomat muss Euro-Cent-genaue Wechselgeldauszahlungen unterstützen.

Nicht für die Wechselgeldauszahlung verwendete Münzen sowie Münzen, welche die Kapazität der Recyclingeinheiten überschreiten, sind in einem gesicherten Sammelbehälter abzulegen.

Die Münzverarbeitung ist so auszulegen, dass ein wirtschaftlicher Betrieb mit möglichst geringen Nachfüll- und Entleerungszyklen gewährleistet wird.

I.1.5.1.14 Unbare Zahlungen

Der Kassenautomat muss die Abwicklung von bargeldlosen Zahlungen mittels girocard (Debitkarte) sowie gängiger Kreditkarten unterstützen. Darüber hinaus sind kontaktlose Zahlungen mittels NFC-Technologie zu ermöglichen.

Das Zahlungsverkehrsterminal ist Bestandteil des Lieferumfangs. Die Einrichtung, Konfiguration und Inbetriebnahme des Terminals einschließlich der Anbindung an den Netzprovider sind durch den Auftragnehmer durchzuführen. Das System ist funktionsbereit zu übergeben.

Das Zahlungsverkehrsterminal muss die Möglichkeit bieten, Mindestbeträge für bargeldlose Zahlungsvorgänge festzulegen.

Das Terminal muss über einen Chipkartenleser sowie einen integrierten NFC-Leser für kontaktlose Zahlungen verfügen.

Die Anordnung des PIN-Pads muss sicherstellen, dass die Eingabe der PIN vor Einsicht durch Dritte geschützt ist.

Das Zahlungsverkehrsterminal muss den zum Zeitpunkt der Lieferung geltenden regulatorischen Anforderungen der Deutschen Kreditwirtschaft sowie den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entsprechen.

I.1.5.1.15 Kaufmännischer Netzbetrieb

Um die Funktionalität des Kartenleseterminals aus einer Hand nutzen zu können, fungiert der Anbieter gleichzeitig als Provider für die Anbindung des Kartenleseterminals.

I.1.6. Zahlssystemsoftware

I.1.6.1. Allgemein

Die Zahlssystemsoftware muss kompatibel zu Windows 11 sein. Die Lauffähigkeit auf Terminalservern ist zu gewährleisten.

Die Bedienerführung, Dialogführung und Oberflächengestaltung der Programme soll den Anforderungen der DIN EN ISO 9241 Teil 10 bis Teil 17 entsprechen.

Die integrierte Passwortverwaltung muss konform zu den Richtlinien des BSI sein. Zudem soll die Identifikation und Authentifizierung der Nutzer im Single-Sign-On (SSO) Verfahren mittels Integration des Microsoft Active Directory (Gesamtstruktur- und Domänenfunktionsebene 2016) möglich sein.

Das System muss voll netzwerkfähig sein und es müssen alle Netzwerkkomponenten, z.B. Drucker für den Ausdruck von Berichten und Protokollen, genutzt werden können.

Das System muss kompatibel zu dem in unserem Haus bereits vorhandenen MS SQL Datenbankmanagementsystem sein.

I.1.6.2. Administration

Das Kassensystem verfügt über eine Administrationssoftware in dem Benutzer, Fachbereiche und Haushaltsstellen angelegt und administriert werden. Hierfür ist eine entsprechende Lizenz anzubieten.

I.1.6.3. Gebührenerfassung

Die Erfassung und Verwaltung der Gebühren sowie die Erstellung der Zahlungsvorgänge erfolgen in der bereits vorhandenen Gebührenkasse KIS der Firma Orgasoft.

Über die Anbindung an die Gebührenkasse sind die Zahlungsdaten automatisiert an den Kassenautomaten zu übergeben. Nach erfolgreicher Bezahlung sind die Zahlungsinformationen automatisiert an die Gebührenkasse zurückzumelden.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sollen an ihren Arbeitsplätzen keine zusätzlichen Hardwarekomponenten benötigen.

Sämtliche für den Betrieb der Gebührenkasse erforderlichen Softwarekomponenten, Lizenzen, Konfigurationen sowie die Inbetriebnahme der Schnittstelle sind Bestandteil des Liefer- und Leistungsumfangs.

I.1.6.4. Auswertung

Das Kassensystem verfügt über ein Auswertungsmodul. Über die sämtlichen Zahlungsvorgänge und deren Verbuchungen müssen in verschiedenster Form visualisiert und nachvollzogen werden können. Diese Auswertung soll durch eine Zugriffsbeschränkung geschützt sein.

Das Auswertungsmodul ist für mehrere Mitarbeiter der Verbandsgemeindeverwaltung zur Verfügung zu stellen.

I.1.6.5. Steuersoftware Kassenautomat

Der Kassenautomat muss über eine Steuerungssoftware verfügen. Diese soll vollständig sämtliche Ein- und Auszahlungsfunktionen und Aggregate steuern.

Bei Netzwerkausfällen muss die Steuerungssoftware eine lokale Zwischenspeicherung der Zahlungsvorgänge gewährleisten. Bei Wiederverfügbarkeit der Netzwerkverbindung sind die gespeicherten Vorgänge in der Systemdatenbank nach zu buchen.

I.1.6.6. Überwachungsprogramm für Automatenmanagement

Der Kassenautomat ist mit einem Überwachungsprogramm ausgestattet, das Funktionen für das Automatenmanagement, die Protokollierung und die Fehleranalyse über das Netzwerk bietet. Dieses Programm ermöglicht eine Live-Anzeige verschiedener Automatenzustände, wie z. B. der Ausgabekomponenten, Banknoten- und Münzbestände, Kartenleser sowie des Druckers.

Das Überwachungsprogramm muss von einem beliebigen Arbeitsplatz innerhalb des Netzwerks aufrufbar sein. Es muss die Möglichkeit bieten, den Kassenautomaten aus der Ferne zu deaktivieren, zu aktivieren und neu zu starten.

Der Kassenautomat muss in der Überwachungssoftware abgebildet sein, sodass sämtliche Zustände und Meldungen zentral überwacht werden können.

Das Programm soll den Mitarbeitern der Verbandsgemeindeverwaltung zur Verfügung gestellt werden.

I.1.6.7. Mailfunktion

Das System unterstützt automatisierte Systemmeldungen per E-Mail Versand. Es können Benachrichtigungen über Aggregatzustände/Bestandsschwellen und Hinweise auf Papierende eingestellt werden.

I.1.6.8. Schnittstellen

Der Kassenautomat muss über eine produktiv eingesetzte Schnittstelle zur Gebührenkasse KIS der Firma Orgasoft verfügen.

Die Schnittstelle muss den automatisierten Austausch von Zahlungsdaten zwischen Gebührenkasse und Kassenautomat ermöglichen. Hierzu sind insbesondere die Bereitstellung von Zahlungsvorgängen am Kassenautomaten sowie die Rückmeldung des jeweiligen Zahlungstatus nach erfolgreicher oder nicht erfolgreicher Zahlung vorzusehen.

Die Übermittlung der Zahlungsinformationen hat automatisiert und ohne manuelle Nachbearbeitung zu erfolgen.

Der Bieter hat mit Angebotsabgabe nachzuweisen, dass die angebotene Schnittstelle bereits produktiv eingesetzt wird. Hierzu ist eine Bestätigung des Herstellers Orgasoft oder ein gleichwertiger Nachweis vorzulegen.

Die Einhaltung der Anforderungen ist Voraussetzung für die Wertung des Angebotes.

I.1.7. Dienstleistungen

I.1.7.1. Lieferung und Montage

Die Lieferung des Kassenautomaten einschließlich sämtlichen Zubehörs sowie der erforderlichen Dokumentation hat an die Verbandsgemeindeverwaltung Cochem zu erfolgen. Die Einbringung, Aufstellung, Montage und betriebsbereite Inbetriebnahme am vorgesehenen Aufstellort sind Bestandteil des Leistungsumfangs.

Der Kassenautomat soll im Publikumsbereich der Verbandsgemeinde Cochem, Erdgeschoss des Altbaus (über einen Aufzug ebenerdig erreichbar) Publikumsbereich (nähe Raum 109), Ravenéstr. 61, 56812 Cochem aufgestellt werden.

I.1.7.2. Inbetriebnahme

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Betriebsbereitschaft des Gesamtsystems herbeizuführen. Die Software muss in Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter des Fachbereich I, Informations- und Kommunikationstechnik der Verbandsgemeindeverwaltung Cochem implementiert und konfiguriert werden.

Es müssen Testläufe zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit der System- und Arbeitsplatzsoftware durchgeführt werden. Aufwendungen für ein eventuell vor der Lieferung stattfindendes Projektgespräch und/oder eine Ortsbesichtigung sind im Angebot zu berücksichtigen und werden nicht gesondert vergütet.

Die Gesamtleistung wird formell durch ein Abnahmeprotokoll dokumentiert. Das Abnahmedatum gilt als Tag der funktionsfähigen Inbetriebnahme.

I.1.7.3. Einweisungen

Es sind alle Einweisungen für folgende Nutzergruppen pauschal anzubieten:

- ❖ Einweisung in die Bedienung und Administration des Kassenautomatensystems
- ❖ Einweisung in die Schnittstelle zwischen Gebührenkasse KIS und Kassenautomat
- ❖ Einweisung in die Durchführung von Befüllungs-, Entleerungs- und Servicevorgängen am Kassenautomaten

I.2. Service, Wartung und Instandhaltung (Instandhaltungsvertrag)

Zur Sicherstellung einer hohen Systemverfügbarkeit soll eine Servicevereinbarung mit einer Vertragsdauer von 48 Monaten abgeschlossen werden. Diese soll sich automatisch um 1 Jahr verlängern, sofern nicht ausdrücklich gekündigt wird.

Eine Abrechnung nach Stundensätzen ist unzulässig. Eine Anpassung der Pauschale findet während dieser Zeit nicht statt. Mit der Pauschale sind alle für die Wartung und Instandhaltung notwendigen Materialien (außer Thermopapier, Betriebssystemwechsel und Anpassungen bedingt durch gesetzliche Änderungen) abgegolten.

Der Instandhaltungsvertrag soll folgende Mindestanforderungen erfüllen: Alle eingesetzten Komponenten müssen auf dem neuesten technischen Stand des angebotenen Kassensystemsystems gehalten werden. Softwareupdates sind für die Instandhaltung, Wartung und Störungsbeseitigung innerhalb der Vertragslaufzeit kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Der Automat ist einmal im Jahr zu warten. Im Zuge der Wartung wird die Funktionsfähigkeit der mechanischen und elektronischen Komponenten überprüft, werden Softwareupdates eingespielt und stark beanspruchte Komponenten wie Banknoteneinzug, Münzprüfer und Dispenser gereinigt.

Es muss ein deutschsprachiger Support während der üblichen Geschäftszeiten gewährleistet werden. Bei Fragen und Problemen bzw. Störungen muss die Meldung telefonisch erfolgen können und ausreichen, um eine Reaktion des Auftragnehmers zu bewirken. Zur Meldung dürfen keine gebührenerhöhten Servicrufnummern verwendet werden. Eine zusätzliche Möglichkeit der Störungsannahme per E-Mail oder Serviceportal des Auftragnehmers ist wünschenswert.

Ab Meldung der Störung beträgt die Reaktionszeit für den Auftragnehmer werktags 4 Stunden. Dies bedeutet, dass die notwendigen Ersatzteile sowie ein qualifizierter Techniker innerhalb von 24 Stunden oder direkt am nächsten Werktag zur Störungsbeseitigung vor Ort sein müssen.

Die erfolgreiche Wiederherstellung muss spätestens in 48 Stunden ab der ersten Störungsmeldung gewährleistet sein. Sollte der auf die Störungsmeldung folgende Tag ein Feiertag oder ein Wochenende sein, so gilt der nächste Werktag für die Bemessung der Frist. Der Samstag zählt hierbei nicht als Werktag, da hier kein Zugang zum Verwaltungsgebäude möglich ist. Schwere Störungen, die beispielsweise einen Austausch des Kassensystems erfordern, sind schnellstmöglich zu beheben.

Die Störungsbeseitigung soll zu den folgenden Zeiten erfolgen: Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr Abweichungen davon können im Einzelfall vorher vereinbart werden.