



Ministerium des Innern NRW, 40190 Düsseldorf

Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

Ministerium der Finanzen des Landes
Nordrhein-Westfalen

Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und
Gleichstellung des Landes Nordrhein-Westfalen

Ministerium der Justiz des Landes Nordrhein-
Westfalen

Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und
Integration des Landes Nordrhein-Westfalen

Ministerium für Kultur und Wissenschaft des
Landes Nordrhein-Westfalen

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur-
und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-
Westfalen

Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-
Westfalen

Bezirksregierung Arnsberg

Bezirksregierung Detmold

Bezirksregierung Düsseldorf

Bezirksregierung Köln

Bezirksregierung Münster

Institut der Feuerwehr Nordrhein-Westfalen

Hochschule für Polizei und öffentliche
Verwaltung Nordrhein-Westfalen

Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste
des Landes Nordrhein-Westfalen (nachr.)

07. Dezember 2020

Seite 1 von 2

Aktenzeichen

(bei Antwort bitte angeben)

402 - 25.04

RR Schubert

Telefon 0211 871-3256

Telefax 0211 871-163256

denis.schubert@im.nrw.de

Dienstgebäude:

Friedrichstr. 62-80

40217 Düsseldorf

Lieferanschrift:

Fürstenwall 129

40217 Düsseldorf

Telefon 0211 871-01

Telefax 0211 871-3355

poststelle@im.nrw.de

www.im.nrw

Öffentliche Verkehrsmittel:

Rheinbahnlinien 732, 736, 835,
836, U71, U72, U73, U83

Haltestelle: Kirchplatz



Zentrale Beschaffung von Mobilfunkleistungen über das LZPD
Unterlagen zum geschlossenen Rahmenvertrag

Seite 2 von 2

1. Kabinettsbeschluss vom 20.03.2018 sowie Schreiben des FM vom 08.08. und 05. sowie vom 17.09.2019 – H 4010-14-IVA3
2. Niederschrift der Ressortübergreifenden Besprechung am 22.01.2020 - H 4010-14-IVA3
3. Bedarfsabfrage vom 26.02.2020 - Az. 402 - 25.04

Anlagen: Rahmenvereinbarung, Losunabhängige Anforderungen,
Technische Leistungsbeschreibung, Preisblatt, Konditionen

Sehr geehrte Damen und Herren,

bezugnehmend auf die Bedarfsabfrage vom 26.02.2020 möchte ich Ihnen hiermit mitteilen, dass für die Ausschreibung des Loses Mobilfunk des Landesamtes für Zentrale Polizeiliche Dienste (LZPD) ein Rahmenvertrag mit der Firma Vodafone erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Damit sind nun alle Bedarfsträger berechtigt, über den Rahmenvertrag die entsprechenden Leistungen zu beziehen. Die dazugehörigen Unterlagen habe ich Ihnen angehängt.

Sollten Sie noch offene Fragen zu dem Vertrag haben, steht das LZPD unter dem Postfach ZA5.4TD.lzpd@polizei.nrw.de gerne für Rückfragen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,

im Auftrag,

gez. Schubert



**Rahmenvereinbarung
des
Verhandlungsverfahrens
ZA 5.2/1000580059/Koh**

**Mobilfunkanschlüsse
für Sprach- und Datendienstleistungen**



Zwischen

**dem Land Nordrhein-Westfalen,
vertreten durch das
Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW,
Schifferstraße 10, 47059 Duisburg,
dieses vertreten durch den Direktor LZPD NRW**

(Auftraggeber)

und

Vodafone GmbH,

Ferdinand-Braun-Platz 1

40549 Düsseldorf

(Auftragnehmer)

**der Auftraggeber und der Auftragnehmer werden nachfolgend jeweils einzeln und
gemeinsam auch "Vertragspartner" genannt**

wird nachfolgende Rahmenvereinbarung geschlossen:

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------|--|----|
| § 1 | Gegenstand der Rahmenvereinbarung | 3 |
| § 2 | Bestandteile der Rahmenvereinbarung | 3 |
| § 3 | Preise | 4 |
| § 4 | Auftragserteilung, Lieferung und Zahlung | 4 |
| § 5 | Einzelverträge | 5 |
| § 6 | Rechnungen | 6 |
| § 7 | Bestandsreporting und Berichtswesen | 6 |
| § 8 | Dauer der Rahmenvereinbarung | 6 |
| § 9 | Technologische Weiterentwicklung | 6 |
| § 10 | Unterauftragnehmer | 7 |
| § 11 | Nutzungsrechte | 7 |
| § 12 | Haftung | 8 |
| § 13 | Rechte Dritter | 8 |
| § 14 | Hotline zur Störungsbeseitigung; Störungsbeseitigung | 9 |
| § 15 | Datenschutz | 9 |
| § 16 | Sicherheitsüberprüfung | 10 |
| § 17 | Fristen | 10 |
| § 18 | Vertragsstrafe | 10 |
| § 19 | Geheimhaltung | 11 |
| § 20 | Elektronische Katalogdaten | 11 |
| § 21 | Schlussbestimmungen | 12 |
| § 22 | Anlagen | 12 |

§ 1 Gegenstand der Rahmenvereinbarung

- (1) Hauptgegenstand dieser Rahmenvereinbarung ist die Zurverfügungstellung von Mobilfunkanschlüssen für Sprach- und Datendienstleistungen sowie Endgeräte entsprechend der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1) des Offenen Verfahrens ZA 5.2/1000496951/Koh für das Land Nordrhein-Westfalen.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Lieferungen entsprechend § 1 (1) dieser Rahmenvereinbarung zu den nachstehenden Bedingungen zu erbringen.
- (3) Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Bedarf des Landes Nordrhein-Westfalen an Mobilfunkanschlüssen für Sprach- und Datendienstleistungen entsprechend der Technischen Leistungsbeschreibung zu Los 1 (Kapitel B1) des offenen Verfahrens ZA 5.2/1000496951/Koh im Rahmen der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel, mit Ausnahme von Sonderfällen, wie z.B. Erprobungen, Telekommunikationsüberwachung, den Einsatzbereich Spezialanwendungen oder in Fällen, in denen der Auftragnehmer die benötigte Bandbreite am Auftragsort nicht zur Verfügung stellen kann, beim Auftragnehmer in Auftrag zu geben.
- (4) Eine Verpflichtung des Auftraggebers zur Bestellung besteht nicht.

§ 2 Bestandteile der Rahmenvereinbarung

- (1) Bestandteile dieser Rahmenvereinbarung sind:
 - die Bestimmungen dieser Rahmenvereinbarung
 - die Anforderungen der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1) des offenen Verfahrens ZA 5.2/1000496951/Koh, sowie etwaige Antworten auf Bieterfragen
 - die losunabhängigen Anforderungen für das offene Verfahren ZA 5.2/1000496951/Koh (Kapitel B)
 - das Angebot des Auftragnehmers vom 15.09.2020 mit dem Preisblatt (Kapitel C1) des offenen Verfahrens ZA 5.2/1000496951/Koh
 - die Zusätzlichen Vertragsbedingungen des Landes NRW (Formular 512 EU),
 - die Besonderen Vertragsbedingungen des Landes NRW zur Einhaltung des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein Westfalen (BVB TVgG NRW) (Formular 513 EU)

- die Regelungen des BGB
- (2) Im Fall von Widersprüchen zwischen den in Ziffer 1 genannten Bestimmungen wird klargestellt, dass die vorgenannte Reihenfolge der Rangfolge der Bestimmungen entspricht.
- (3) Allgemeine Vertrags- oder Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers finden keine Anwendung auf diesen Vertrag.

§ 3 Preise

- (1) Für die Dauer der Rahmenvereinbarung gelten die in Euro ausgezeichneten Netto-Preise des Preisblattes (Kapitel C1), auf das der Zuschlag erteilt wurde. Die Preise für alle angebotenen Leistungen sind Festpreise und für die Mindestlaufzeit der Rahmenvereinbarung verbindlich.
- (2) Wird die Rahmenvereinbarung gemäß § 8 (3) automatisch verlängert, so kann der Auftragnehmer die Anpassung der Preise verlangen. Zu diesem Zweck übermittelt der Auftragnehmer dem Auftraggeber spätestens 6 Monate vor Inkrafttreten der Verlängerung ein Angebot. Dieses ist dem Auftraggeber sowohl postalisch als auch per Email an das Funktionspostfach ZA5.4TD.LZPD@polizei.nrw.de zu übersenden. Die Anpassung der Preise bedarf der Einigung. Kann eine Einigung nicht erzielt werden, so wird die Verlängerung nach § 8 (3) dieser Rahmenvereinbarung gegenstandslos. Verzichten die Parteien der Rahmenvereinbarung auf eine Preisanpassung, tritt die Verlängerung der Rahmenvereinbarung fristgemäß in Kraft.
- (3) Eine Erhöhung der Preise eines bereits abgeschlossenen Vertrages ist auch dann ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber den Einzelvertrag nicht kündigt oder gekündigt hat, sondern weiterlaufen lässt. Hier gilt Ziff. 2.5 (Seite 11) der TLB Los 1 (Kapitel B1).

§ 4 Auftragserteilung, Lieferung und Zahlung

- (1) Die Lieferpflicht im Zuge dieser Rahmenvereinbarung wird durch separate Bestellungen (Abrufe) des Landesamtes für Zentrale Polizeiliche Dienste Nordrhein-Westfalen, der einzelnen Polizeibehörden oder der Hochschule für Polizei und öffentliche Verwaltung des Landes NRW begründet.

Darüber hinaus sind abrufberechtigt die Staatskanzlei des Landes NRW sowie die folgenden Ministerien des Landes Nordrhein-Westfalen einschließlich aller ihnen nachgeordneten Behörden: das Ministerium des Innern; das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales; das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung; das Ministerium für Kultur und Wissenschaft; das Ministerium der Finanzen; das Ministerium für Verkehr; das Ministerium der Justiz; das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz; das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration.

- (2) Die Abrufe werden unter Angabe der genauen Liefermenge nach Bedarf schriftlich erteilt.
- (3) Seitens des Auftraggebers besteht keine Verpflichtung zur Abnahme bestimmter Mindestmengen. Darüber hinaus werden auch keine Höchstabnahmemengen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer vereinbart.
- (4) Der Auftragnehmer nimmt Aufträge des Auftraggebers zur Erbringung von Leistungen an 5 Tagen/Woche (Montag – Freitag, 08.00 – 18.00 Uhr) entgegen. Der Auftragnehmer bestätigt dem Auftraggeber den Auftrag am gleichen Tag, wenn er vor 12.00 Uhr beim Auftragnehmer eintrifft und am Folgetage, wenn er nach 12.00 Uhr eintrifft.
- (5) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die SIM-Karten inkl. PIN- und PUK-Code und gegebenenfalls die gebuchten Endgeräte mit entsprechendem Zubehör schnellstmöglich zur Verfügung zu stellen. Die SIM-Karte und das Endgerät einschließlich Zubehör müssen

spätestens nach 3 Arbeitstagen am Standort der abrufenden Behörde, welche die Bestellung ausgelöst hat, vorliegen. Die Lieferfrist beginnt ab dem Eingang des Abrufs beim Auftragnehmer. Die in Ziff. 2.7.8 der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 für das offene Verfahren (Kapitel B1) angegebenen Lieferzeiten sind verbindlich. Kommt der Auftragnehmer mit der Lieferung in Verzug, so kann der Auftraggeber nach Ablauf einer von ihm gesetzten Nachfrist vom Abruf zurücktreten. Überschreitet der Auftragnehmer mehrfach Liefertermine erheblich, so ist der Auftraggeber für die gesamte verbleibende Laufzeit dieses Vertrages berechtigt, den von einer verzögerten Leistungserbringung betroffenen Bedarf bei einem Dritten zu beauftragen. Das Recht des Auftraggebers, Lieferung zu verlangen, bleibt hiervon unberührt.

- (6) Die Lieferung der Mobilfunkanschlüsse für Sprach- und Datendienstleistungen hat an die im Auftragsschreiben benannte Stelle zu erfolgen.
- (7) Die Zahlung erfolgt seitens des Rechnungsempfängers innerhalb von **30 Tagen**.
- (8) Die zur Zeit der Lieferung gültige Umsatzsteuer wird gesondert auf der Rechnung aufgeführt.
- (9) Der Auftraggeber ist berechtigt, bis zum letzten Tag der Laufzeit aus dieser Rahmenvereinbarung abzurufen. Für Abrufe, deren Bestelldatum innerhalb und deren Lieferdatum außerhalb der Laufzeit der Rahmenvereinbarung liegt, gelten somit die Bestimmungen dieser Rahmenvereinbarung.

§ 5 Einzelverträge

- (1) Die Laufzeit der Einzelverträge endet nicht mit dem Ende der Rahmenvereinbarung. Die Einzelanschlüsse werden bis zum Ende der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit fortgesetzt und enden automatisch mit dem Ablauf der Mindestvertragslaufzeit. Die Mindestvertragslaufzeit eines Einzelvertrages beträgt **24 Monate**. Der Auftragnehmer ist in Bezug auf diese Einzelaufträge verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Leistungen auch nach Beendigung der Rahmenvereinbarung weiterhin zu erbringen.
- (2) Einzelverträge werden durch autorisierte, dem Auftragnehmer namentlich bekannt gemachte Ansprechpartner der einzelnen Behörden mit einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten geschlossen und können mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden.
- (3) Nach den ersten 24 Monaten eines Einzelvertrages verlängert sich ein Vertrag jeweils automatisch immer nur um einen Monat mit dem gebuchten Grundtarif, soweit kein neues Endgerät geordert wurde. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Falle 14 Tage zum Monatsende.
- (4) Wird nach Ablauf der 24 Monate ein neues Endgerät zum Vertrag beigesteuert, kann diese Vertragslaufzeit in Abhängigkeit vom Endgerät um 24 Monate verlängert werden. Für den Fall, dass die Dauer der Verlängerung durch die EU auf höchstens 12 Monate reguliert wird, kann diese Vertragslaufzeit höchstens um 12 Monate verlängert werden. Der Austausch des Endgerätes vollzieht sich nach Ziff. 2.1.10 der Technischen Leistungsbeschreibung für das Los 1, Kapitel B1.
- (5) Sollten beim Auftragnehmer bereits Mobilfunkanschlüsse des Auftraggebers bestehen, so müssen diese ab Erteilung des Zuschlags für diese Rahmenvereinbarung zu einem zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber definierten Zeitpunkt kostenlos auf die neuen Tarife migriert werden. Neben dem Zeitpunkt sind zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber auch Zieltarif und das mögliche Endgerät zu definieren. Die jeweiligen Rufnummern müssen im Rahmen der Migration beibehalten werden.

- (6) Bei anderen Providern bestehende Mobilfunkverträge werden sukzessive nach Ablauf der bestehenden Vertragslaufzeit auf den Auftragnehmer migriert. Hierbei ist die Rufnummer zwingend beizubehalten. Die Migration erfolgt entsprechend Ziff. 2.1.12 der Technischen Leistungsbeschreibung für das Los 1, Kapitels B1.

§ 6 Rechnungen

- (1) Die Rechnungen müssen den Anforderungen der Ziff. 2 des Kapitel B (Losunabhängige Anforderungen für das offene Verfahren ZA 5.2/1000496951/Koh) entsprechen.
- (2) Zusätzlich ermöglicht der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Nutzung eines kostenneutralen webbasierten Portals, das rund um die Uhr Zugang zu Rechnungsdaten gibt und alle Anschlüsse mit den möglichen Verwaltungsaktionen sowie Neubestellungen und Auftragsverfolgung verwaltet. Das kostenneutrale webbasierte Portal muss den Anforderungen der Ziff. 3 des Kapitel B (Losunabhängige Anforderungen für das offene Verfahren ZA 5.2/1000496951/Koh) entsprechen.
- (3) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass, sollte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt ein eigenes Telekommunikationsportal (entsprechend Ziff. 3.1 des Kapitel B; Losunabhängige Anforderungen für das offene Verfahren ZA 5.2/1000496951/Koh) einführen, dies den Voraussetzungen der Ziff. 3.1 des Kapitel B; Losunabhängige Anforderungen für das offene Verfahren ZA 5.2/1000496951/Koh entspricht.

§ 7 Bestandsreporting und Berichtswesen

Der Auftragnehmer übermittelt dem Auftraggeber pro Quartal getrennt eine Aufstellung mit allen nach dieser Rahmenvereinbarung gebuchten Leistungen sowie Leistungskennzeichen und Leistungsmerkmalen entsprechend Ziff. 4 des Kapitel B; Losunabhängige Anforderungen für das offene Verfahren ZA 5.2/1000496951/Koh.

§ 8 Dauer der Rahmenvereinbarung

- (1) Die Rahmenvereinbarung tritt mit der Erteilung des Zuschlags durch den Auftraggeber, frühestens am 13.06.2020, in Kraft.
- (2) Die Rahmenvereinbarung hat eine **Mindestlaufzeit von drei Jahren**.
- (3) Die Rahmenvereinbarung **verlängert** sich um ein Jahr, sofern sie nicht mindestens drei Monate Ablauf der Mindestlaufzeit durch den Auftraggeber schriftlich gekündigt wird. Die Höchstlaufzeit der Rahmenvereinbarung beträgt somit **4 Jahre**.
- (4) Bei einer nachhaltigen Störung der Geschäftsgrundlage, zum Beispiel für den Fall, dass die Summe der im Vertragsjahr geltend gemachten Vertragsstrafen für diese Rahmenvereinbarung 5 % der Rechnungssumme des betreffenden Jahres überschreitet, hat der Auftraggeber das Recht, die Rahmenvereinbarung und/oder einzelne bzw. alle Einzelaufträge außerordentlich fristlos schriftlich zu kündigen. Eine nachhaltige Störung der Geschäftsbeziehungen liegt auch bei wiederholter Schlechterfüllung einzelner Lieferungen und/oder Leistungen, bei wiederholter Nichteinhaltung von Liefer-/Ausführungsfristen und/oder bei einem nicht unwesentlichen Verstoß gegen Vertraulichkeitsverpflichtungen, das Daten- und/oder Telekommunikationsgeheimnis oder derartige Verschlechterungen der Vermögensverhältnisse des Auftragnehmers, dass mit einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht mehr gerechnet werden kann, vor.

§ 9 Technologische Weiterentwicklung

- (1) Alle Leistungskategorien werden während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung einem dynamischen Prozess der Aktualisierung und Anpassung an den jeweiligen Stand der Technik unterliegen. Es ist zulässig, dass der Auftragnehmer einige Leistungen, die er im

Rahmen der Ausschreibung angeboten und zu denen er technische und preisliche Informationen mit den Angeboten vorgelegt hat, während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung Weiterentwicklungen einführen wird, welche die (sicherheits-)technischen und datenschutzrechtlichen Anforderungen des Auftraggebers erfüllen und/oder wirtschaftlicher sind.

- (2) Von dem Auftragnehmer wird erwartet, dass insbesondere die bereitgestellten Datenübertragungsverfahren immer dem aktuellen Stand der Technik genügen. Darunter fallen zum Abschluss der Rahmenvereinbarung bspw. GSM/GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA/HSUPA, LTE und 5G. Soweit sich nicht genannte Datenübertragungsverfahren in Zukunft in gleichem Maße etablieren wie die vorgenannten zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses, stellen diese neuen Verfahren ebenfalls den aktuellen Stand der Technik dar.
- (3) Die mit dem Auftragnehmer abgeschlossene Rahmenvereinbarung deckt auch eine Leistungserbringung gemäß technologischer Weiterentwicklung ab, sofern diese die technischen Anforderungen des Auftraggebers erfüllen und von diesem abgenommen worden sind. Hierfür übermittelt der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein entsprechendes Angebot. Dem Auftraggeber steht es frei, die technische Weiterentwicklung anzunehmen oder abzulehnen.

§ 10 Unterauftragnehmer

- (1) Der Auftragnehmer wird die vertragsgegenständlichen Lieferungen und Leistungen grundsätzlich selbst erbringen. Er kann Unterauftragnehmer einsetzen, für die der Auftraggeber seine vorherige Zustimmung erteilt hat.
- (2) Der Auftragnehmer wird die beabsichtigte Beauftragung eines Unterauftragnehmers dem Auftraggeber unter Benennung des jeweiligen Unterauftragnehmers und der an den Unterauftragnehmer zu delegierenden Lieferungen und Leistungen anzeigen. Der Auftragnehmer wird der Anzeige die für die Beurteilung der Eignung (Fachkunde, Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit) des potentiellen Unterauftragnehmer erforderlichen Unterlagen beifügen. Der Auftraggeber wird seine Zustimmung oder Ablehnung innerhalb von 14 Tagen nach der Anzeige erklären.

§ 11 Nutzungsrechte

- (1) Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber Softwareprogramme, Programmmodule, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell vom Auftragnehmer für den Auftraggeber entwickelt wurden, ("Standardsoftware"), gegen Einmalvergütung überlässt, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber zum Zeitpunkt der Lieferung
 - das nicht ausschließliche,
 - übertragbare,
 - dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare,
 - örtlich unbeschränkte,
 - in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung

ausübbares Recht ein, die Standardsoftware bestimmungsgemäß zu nutzen. Der Auftraggeber kann in angemessenem Umfang Vervielfältigungen, insbesondere auch zu Sicherungszwecken anfertigen.

- (2) Soweit die Nutzung der Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers (einschließlich Instandhaltungsleistungen) die Inanspruchnahme von Schutzrechten des Auftragnehmers oder Dritter, einschließlich Urheberrechte, Patente, Gebrauchs- und/ oder Geschmacksmuster ("Schutzrechte"), erforderlich macht und vorstehender Absatz keine Anwendung findet, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein nicht ausschließliches, räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränktes und uneingeschränkt übertragbares Nutzungsrecht ein. Soweit Software betroffen ist, erfasst das Nutzungsrecht alle bekannten und unbekanntem Nutzungsarten und auch das Recht, die Software zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten und anderweitig zu verwerten.

§ 12 Haftung

- (1) Die Haftung für Mängel richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen des BGB i.V.m. Ziff. 2.7.3 der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1). Die Bestimmungen zu den Mängelansprüchen in Ziff. 14 der ZVB-NRW finden keine Anwendung.
- (2) Die Haftung des Auftragnehmers auf Schadensersatz bzw. Aufwendungsersatz richtet sich nach der Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen des BGB. Danach haftet der Auftragnehmer für sämtliche Schäden, die von ihm, seinen leitenden Organen, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursacht werden.
- (3) Die vorgenannte Haftung des Auftragnehmers ist begrenzt durch die gesetzliche Bestimmung des § 44a Telekommunikationsgesetz.

§ 13 Rechte Dritter

- (1) Die Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers verletzen keine Rechte Dritter (Rechtsmängel).
- (2) Sollten Dritte gegenüber dem Auftraggeber eine Verletzung ihrer Rechte geltend machen, stellt der Auftragnehmer den Auftraggeber von sämtlichen hieraus resultierenden Schadensersatzansprüchen und Aufwendungen auf erstes Anfordern frei, unter Einschluss von Gerichts- und Vergleichskosten und der Kosten für eine nach dem vernünftigen Ermessen des Auftraggebers erforderliche Rechtsberatung. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der gerichtlichen und außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten mit Dritten. Der Auftraggeber wird gerichtliche und außergerichtliche Vergleiche nur mit Zustimmung des Auftragnehmers schließen.
- (3) Sollten der Ausübung der Rechte aus diesem Vertrag Rechte Dritter entgegenstehen, wird der Auftragnehmer für Abhilfe sorgen, indem er nach eigener Wahl auf eigene Kosten zugunsten des Auftraggebers die notwendigen Rechte erwirbt oder vertragsgegenständliche Lieferungen oder Leistungen ändert oder ersetzt, sodass sie aus dem Schutzbereich der Rechte Dritter herausfallen, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entsprechen.
- (4) Sollte der Auftragnehmer beide vorgenannten Formen der Behebung einer Schutzrechtsbeanstandung verweigern oder die von dem Auftraggeber gewählte Form fehlschlagen oder dem Auftraggeber unzumutbar sein, ist der Auftraggeber nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Schutzrechtsbeanstandung unter anderem dadurch abzuwenden, dass er mit dem Dritten einen Vertrag über die Nutzung der Schutzrechte abschließt. Der Auftragnehmer erstattet dem Auftraggeber auf erstes Anfordern sämtliche Aufwendungen und Kosten, insbesondere etwaige Lizenzvergütungen im Zusammenhang mit und aus einem solchen Nutzungsvertrag.

§ 14 Hotline zur Störungsbeseitigung; Störungsbeseitigung

- (1) Der Auftragnehmer stellt eine aus dem deutschen Mobilfunk- und Festnetz kostenlose, deutschsprachige Service-Hotline zur Verfügung, die 24 Stunden täglich an sieben Tagen pro Woche (24 x 7) für den Auftraggeber erreichbar ist.
- (2) Die Service-Hotline nimmt Störungsmeldungen entgegen. Darüber hinaus ist die Aufgabe der Service-Hotline, neben der Störungsbearbeitung und Störungsbeseitigung, die fachlich qualifizierte Beratung, Hilfe und Auskunftserteilung.
- (3) Der Auftragnehmer besetzt die Hotline mit einem dedizierten, deutschsprachigen Serviceteam, welches in den technologischen und vertraglichen Belangen des Landes NRW geschult und aussagefähig ist.
- (4) Über den Support und ebenfalls an 24 Stunden täglich an sieben Tagen pro Woche (24 x 7) muss eine vom Auftragnehmer zu definierende Stelle erreichbar sein, über die der Auftraggeber in Erfahrung bringen kann, ob für geplante Einsätze an bestimmten Orten Netzwartungen oder Netzausfälle geplant sind. Diese Stelle muss über Netzwartungen und Netzausfälle der nächsten 21 Tage Auskunft geben können.
- (5) Die Meldung von Störungen oder Defekten an den Mobilfunk-Endgeräten und dem entsprechenden Zubehör richtet sich nach Ziff. 2.7.4 der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1). Die Meldung von sonstigen Störungen durch den Auftraggeber erfolgt nach Ziff. 2.7.6 der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1).
- (6) Die Meldung von Störungen durch den Auftragnehmer richtet sich nach Ziff. 2.7.5 der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1).

§ 15 Datenschutz

- (1) Der Auftragnehmer ist bei der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber zur Wahrung der Vertraulichkeit über Daten, die er im Zusammenhang mit dem Auftrag erhält bzw. zur Kenntnis erlangt, verpflichtet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gleichen Geheimnisschutzregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen.
- (2) Der Auftragnehmer sichert zu, dass ihm die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind und er mit der Anwendung dieser vertraut ist. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er seine Beschäftigten mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und zur Vertraulichkeit verpflichtet hat. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er insbesondere die bei der Durchführung der Arbeiten tätigen Beschäftigten zur Vertraulichkeit verpflichtet hat und diese über die Weisungen des Verantwortlichen informiert hat.
- (3) Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er seine Beschäftigten auch mit den landesrechtlichen Regelungen (Nordrhein-Westfalen) des Datenschutzes vertraut gemacht und sie auf das Datengeheimnis verpflichtet hat.
- (4) Die Verpflichtung der Beschäftigten nach Absatz 2 und 3 sind dem Verantwortlichen auf dessen Verlangen nachzuweisen.
- (5) Der Auftragnehmer sichert zu, dass er einen Datenschutzbeauftragten nach Art. 37 DSGVO benannt hat.
- (6) Der Auftraggeber behält sich vor, die Mitarbeiter des Auftragnehmers nach dem Verpflichtungsgesetz zu verpflichten, soweit sie Kenntnis von behördlichen oder steuerlichen Daten erhalten oder erhalten können.

Die Verpflichtungen zur Einhaltung des Geheimschutzes und zur Sicherheitsüberprüfung durch den Auftragnehmer, einschließlich etwaiger Subauftragnehmer und aller im Rahmen des Projekts eingesetzten Mitarbeiter sind vorzuhalten.

Die Geschäftsräume des Auftraggebers und Räume bei Dritten, in denen Personal des Auftraggebers tätig wird, sind Sicherheitsbereiche. Die vom Auftragnehmer für die Leistungserbringung in den Räumen des Auftraggebers und in den Räumen der Anlieferungsstellen vorgesehenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftragnehmers können einer Sicherheitsüberprüfung nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz NRW unterzogen werden. Hierzu ist ggf. nach gesonderter Aufforderung rechtzeitig vor dem jeweiligen Einsatz ein vom Auftraggeber zur Verfügung gestellter Fragebogen auszufüllen. Vom Auftragnehmer dürfen nur Personen eingesetzt werden, gegen deren Einsatz keine Bedenken vom Auftraggeber erhoben wurden. Bei einem Personalwechsel muss eine neue Prüfung für die neue Mitarbeiterin bzw. den neuen Mitarbeiter seitens des Auftragnehmers veranlasst werden. Ohne die Genehmigung des Auftraggebers dürfen sie in den Räumen nicht tätig werden. Eine bereits erteilte Genehmigung kann jederzeit widerrufen werden.

§ 16 Sicherheitsüberprüfung

- (1) Die Geschäftsräume des Auftraggebers und Räume bei Dritten, in denen Personal des Auftraggebers tätig wird, sind Sicherheitsbereiche. Die vom Auftragnehmer für die Leistungserbringung in den Räumen des Auftraggebers und in den Räumen der Anlieferungsstellen vorgesehenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftragnehmers können einer Sicherheitsüberprüfung nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz NRW unterzogen werden.
- (2) Mindestens 15 Werkzeuge vor dem geplanten Tätigkeitsbeginn sind die ausgefüllten und von den einzusetzenden Mitarbeitern des Auftragnehmers persönlich unterschriebenen Einverständniserklärungen zur Durchführung einer Zuverlässigkeitsüberprüfung an den Geheimschutz des LZPD über den Ansprechpartner des Auftraggebers zu übergeben.
- (3) Im Rahmen der Zuverlässigkeitsüberprüfung wird festgestellt, ob Gründe gegen eine Beschäftigung der vorgesehenen Mitarbeiter des Auftragnehmers sprechen. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, die überprüften Mitarbeiter des Auftragnehmers ohne Angabe von Gründen abzulehnen, so dass die Aufnahme der Tätigkeit durch diese nicht möglich ist.
- (4) Die Erteilung der Zustimmung zur Zuverlässigkeitsüberprüfung erfolgt auf freiwilliger Basis. Wird die Zustimmung nicht erteilt, kann die o.g. Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz und infolge dessen die Beschäftigung der Mitarbeiter des AN beim LZPD nicht erfolgen. Der Auftragnehmer erklärt, dass er ausschließlich Personal bei der Auftragsdurchführung einsetzen wird, dass die Zuverlässigkeitsüberprüfung erfolgreich durchlaufen hat.

§ 17 Fristen

Die Fristen für die Leistungen im Rahmen des Betriebes und der Serviceerbringung richtet sich nach Ziff. 2.7.8 der der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1). Die Fristen beginnen jeweils ab der Störungsmeldung bzw. der Beauftragung einer Leistung.

§ 18 Vertragsstrafe

- (1) Bei Nichteinhaltung von nach § 17 i.V.m. Ziff. 2.7.8 der in der Technischen Leistungsbeschreibung Los 1 (Kapitel B1) vereinbarten Fristen verwirkt der Auftragnehmer ohne vorherige Mahnung und ohne Nachweis eines Schadens durch den Auftraggeber je Verzug von einer Woche 0,5% des vereinbarten Nettokaufpreises für die Nichteinhaltung der vereinbarten Fristen bis zum Höchstbetrag von 5,0% des vereinbarten Nettokaufpreises.

- (2) Eine Vertragsstrafe ist ausgeschlossen, wenn der Auftragnehmer die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat.
- (3) Die gesetzlichen Rechte und Ansprüche des Auftraggebers im Falle einer verzögerten Leistungserbringung durch den Auftragnehmer bleiben unberührt. Eine nach Absatz 1 dieser Regelung geleistete Vertragsstrafe wird jedoch auf etwaige Schadensersatzansprüche angerechnet.
- (4) Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, sich die Geltendmachung einer Vertragsstrafe bereits zum Zeitpunkt der Abnahme einzelner Geräte vorzubehalten. Er kann die Vertragsstrafe vielmehr bis zur Schlusszahlung geltend machen.
- (5) Jeder Werktag einer angefangenen Woche wird als 1/6 Woche gerechnet.
- (6) Die Berechnung der Vertragsstrafe wird dem Auftragnehmer schriftlich mitgeteilt.
- (7) Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die aufgekommene Vertragsstrafe innerhalb von 30 Kalendertagen zu erstatten.
- (8) Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung gegen fällige Zahlungsansprüche des Auftragnehmers berechtigt. Der Auftraggeber kann Ansprüche aus verwirkter Vertragsstrafe bis zur Schlusszahlung geltend machen. Soweit vorstehend im Einzelnen nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die §§ 339 bis 345 des Bürgerlichen Gesetzbuches.

§ 19 Geheimhaltung

- (1) Die Vertragsparteien sind verpflichtet sämtliche Informationen, Unterlagen und Daten, die die Vertragsanbahnung, den Vertragsabschluss sowie den Inhalt dieses Vertrages und die Rechts- und tatsächlichen Verhältnisse des anderen Vertragspartner betreffen, vertraulich zu behandeln und insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder sonst zugänglich zu machen. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt nicht für solche Informationen, von denen die jeweilige Partei nachweisen kann, dass sie zum Zeitpunkt der Weitergabe ohne Verstoß gegen diesen Vertrag öffentlich bekannt waren oder deren Offenlegung durch gerichtliche oder behördliche Entscheidung bzw. durch Gesetz vorgeschrieben ist.

Die Vertraulichkeitsverpflichtung bleibt für beide Parteien auch nach Beendigung dieser Rahmenvereinbarung bzw. der unter ihm abgeschlossenen Abrufe hinaus bestehen.

- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, keine Pressemitteilungen oder sonstigen Verlautbarungen zu veröffentlichen, die sich auf dieses Vertragsverhältnis oder die hierunter erbrachten Leistungen beziehen, ohne über den Inhalt zuvor mit dem Auftraggeber Einvernehmen hergestellt zu haben. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zudem, erlangte Informationen, Unterlagen und Daten ausschließlich zu den Zwecken dieses Vertrages zu nutzen und diese nach Beendigung des Vertrages an den Auftraggeber herauszugeben und elektronische Datensätze aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag zu löschen.

§ 20 Elektronische Katalogdaten

- (1) Der Auftragnehmer hat auf Verlangen des Auftraggebers zum einen ein sogenanntes KatalogTemplate als Excel-Tabelle auszufüllen und ihm zuzuleiten. Darin aufzunehmen sind alle für ein elektronisches Katalogsystem wichtigen Daten, z. B. eClass, Vertragsnummer, Lieferantename, Preise, Incoterms, etc.
- (2) Zum anderen hat der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers diesem eine sogenannte Suppliermap zur Verfügung zu stellen, worin die Stammdaten des Auftragnehmers und dessen Ansprechpartner für die technische Anbindung des Systems an einen elektronischen Marktplatz aufzuführen sind.



- (3) Änderungen im Katalog sind als elektronische Dateien mit einem Vorlauf von 12 Wochen an den Auftraggeber zu senden.

§ 21 Schlussbestimmungen

- (1) Forderungen des Auftragnehmers gegen den Auftraggeber dürfen nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers abgetreten werden.
- (2) Sämtliche Anlagen sind Bestandteil dieses Vertrages. Änderungen, Ergänzungen und Nebenabreden zu diesem Vertrag müssen zu Nachweiszwecken schriftlich niedergelegt werden. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformabrede.
- (3) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Duisburg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf als vereinbart.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken des Vertrages.

§ 22 Anlagen

Anlage 1 dieser Rahmenvereinbarung ist das Preisblatt des Verhandlungsverfahrens ZA 5.2/1000580059/Koh

Für den Auftraggeber:

Duisburg,
Ort, Datum

Im Auftrag

gez. Ohde
Unterschrift, Stempel

Für den Auftragnehmer:

Düsseldorf, 24.9.2020
Ort, Datum

Vodafone GmbH
40543 Düsseldorf
Ferdinand-Braun-Platz 1
40949 Düsseldorf

ppa. o. b. c. j.
Oliver Schwoelkamp

Unterschrift und Firmenstempel

i. V. Wiemer
Stefan Wiemer



POLIZEI
Nordrhein-Westfalen
Landesamt für Zentrale
Polizeiliche Dienste

**Preisblatt Los 1
ZA 5.2/1000496951/Koh
"Mobilfunk- und Festnetzanschlüsse
der Polizei NRW"**

Kapitel C1

Mobilfunkleistungen

Mobilfunk- und Festnetzanschlüsse der Polizei NRW



POLIZEI
Nordrhein-Westfalen
Landesamt für Zentrale
Polizeiliche Dienste

Vodafone GmbH
Ferdinand-Braun-Platz 1
40549 Düsseldorf

Alle Preise sind als Netto-Einzel-Listenpreise in Euro (EUR) anzugeben, sofern nicht anders angegeben.

Einträge sind ausschließlich in den gelb hinterlegten Feldern vorzunehmen. Das darüber hinaus gehende Ändern dieses Dokuments, seiner Struktur und seiner Formeln ist nicht gestattet.
Fehlende Einträge führen zum Ausschluss aus dem Vergabeverfahren!

Dienstleistungspreise sind Festpreise inkl. aller Nebenkosten wie z.B. Reisezeiten, Reisekosten, Spesen, Zuschläge für Arbeiten außerhalb regulärer Arbeitszeiten über den gesamten Vertragszeitraum.

Mobilfunk- und Festnetzanschlüsse der Polizei NRW

Kapitel C1 - Preisblatt Los 1: Mobilfunkanschlüsse und -leistungen

Hinweise: Bitte beachten Sie bei der Bearbeitung dieses Preisblatts unbedingt die Vortexte dieses Preisblattes (Tabellenreiter "Rahmenbedingungen")!



POLIZEI
Nordrhein-Westfalen
Landesamt für Zentrale
Polizeiliche Dienste

Währung: EURO

| Gruppe | Untergruppe | Beschreibung | Einheit | Preis (netto) | Faktor | Wertungs Preis |
|---|-------------|--|--------------------|---------------|--------|----------------|
| Einmalige Kosten | | | | | | |
| 1 Einmalige Kosten SIM-Karten | | | | | | |
| 1 | 1 | Bereitstellung SIM-Karte (inkl. Versand/Lieferung/Aktivierung) | Preis pro Einheit | 0,0000 € | 0,30 | - € |
| 1 | 2 | Einrichtung zusätzliche SIM-Karte (zu einem bestehenden Mobilfunkvertrag) | Preis pro Einheit | 0,0000 € | 0,30 | - € |
| 1 | 3 | Bereitstellung Ersatz-SIM-Karte (inkl. Versand/Lieferung/Aktivierung) | Preis pro Einheit | 0,0000 € | 0,30 | - € |
| 1 | 4 | Einrichtung einer geschlossenen Benutzergruppen (Es dürfen keine laufenden monatlichen Kosten entstehen) | Preis pro Einheit | 0,0000 € | 0,30 | - € |
| 1 | 5 | Bereitstellung Blanko-SIM-Karte | Preis pro Einheit | 0,0000 € | 0,30 | - € |
| 2 Apple iOS Endgeräte (Prozessorklasse >= A12, Speicher mindestens 32 GB) ohne Mobilfunkvertrag, reinen Endgerätepreise zum Kauf. | | | | | | |
| 2 | 1 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone XS - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 403,2800 € | 3,00 | ##### |
| 2 | 2 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone XS MAX - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | | 3,00 | - € |
| 2 | 3 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone XR - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | | 3,00 | - € |
| 2 | 4 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone 11 - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 672,1800 € | 3,00 | ##### |
| 2 | 5 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone 11Pro - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 882,2700 € | 3,00 | ##### |
| 2 | 6 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone 11Pro Max - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 996,3000 € | 3,00 | ##### |
| 2 | 7 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Air (3. Generation) - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 579,7500 € | 3,00 | ##### |
| 2 | 8 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Mini (5. Generation) - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 495,7100 € | 3,00 | ##### |
| 2 | 9 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Pro 12.9" (3. Generation) - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 1.067,1400 € | 3,00 | ##### |
| 2 | 10 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Pro 11"(3. Generation) - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 882,2700 € | 3,00 | ##### |
| 3 Apple iOS Endgeräte (Prozessorklasse >= A12, Speicher mindestens 32 GB) mit Mobilfunkvertrag, reinen Endgerätepreise zum Kauf. | | | | | | |
| 3 | 1 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone XS - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 340,7760 € | 2,00 | 681,5520 € |
| 3 | 2 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone XS MAX - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | | 2,00 | - € |
| 3 | 3 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone XR - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | | 2,00 | - € |
| 3 | 4 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone 11 - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 542,4560 € | 2,00 | ##### |
| 3 | 5 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone 11Pro - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 777,7440 € | 2,00 | ##### |
| 3 | 6 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPhone 11Pro Max - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 878,5920 € | 2,00 | ##### |
| 3 | 7 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Air (3. Generation) - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 509,7500 € | 2,00 | ##### |
| 3 | 8 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Mini (5. Generation) - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 425,7100 € | 2,00 | 851,4200 € |
| 3 | 9 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Pro 12.9" (3. Generation) - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 997,1400 € | 2,00 | ##### |
| 3 | 10 | Einmalpreis Endgerät Typ Apple iPad Pro 11"(3. Generation) - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 812,2700 € | 2,00 | ##### |
| 4 Samsung Endgeräte (Outdoor) | | | | | | |
| 4 | 1 | Einmalpreis Endgerät Samsung Galaxy Xcover 4s Enterprise Edition 32GB Handy, schwarz, Black, Android - (mit Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 8,6560 € | 2,00 | 17,3120 € |
| 4 | 2 | Einmalpreis Endgerät Samsung Galaxy Xcover 4s Enterprise Edition 32GB Handy, schwarz, Black, Android - (ohne Mobilfunkvertrag) | Preis pro Endgerät | 243,6100 € | 2,00 | 487,2200 € |

| Gruppe | Untergruppe | Beschreibung | Einheit | Preis (netto) | Faktor | Wertungs Preis |
|--|-------------|--|-------------------------------|---------------|--------|----------------|
| 5 Reparaturpauschale Endgerät | | | | | | |
| 5 | 1 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPhone XS | Preis pro Reparaturversuch | 266,3000 € | 2,00 | 532,6000 € |
| 5 | 2 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPhone XS MAX | Preis pro Reparaturversuch | | 2,00 | - € |
| 5 | 3 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPhone XR | Preis pro Reparaturversuch | | 2,00 | - € |
| 5 | 4 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPhone 11 | Preis pro Reparaturversuch | 403,2800 € | 2,00 | 806,5600 € |
| 5 | 5 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPhone 11Pro | Preis pro Reparaturversuch | 537,7300 € | 2,00 | ##### |
| 5 | 6 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPhone 11Pro Max | Preis pro Reparaturversuch | 579,7500 € | 2,00 | ##### |
| 5 | 7 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Typ Apple iPad Air (3. Generation) | Preis pro Reparaturversuch | 376,3900 € | 2,00 | 752,7800 € |
| 5 | 8 | Reparaturpauschale Endgerät Typ iPad Mini (5. Generation) | Preis pro Reparaturversuch | 292,2700 € | 2,00 | 584,5400 € |
| 5 | 9 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPad Pro 12.9" (3. Generation) | Preis pro Reparaturversuch | 621,7600 € | 2,00 | ##### |
| 5 | 10 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Apple iPad Pro 11"(3. Generation) | Preis pro Reparaturversuch | 477,2300 € | 2,00 | 954,4600 € |
| 5 | 11 | Reparaturpauschale Endgerät Typ Samsung Galaxy Xcover 4s Enterprise Edition 32GB Handy, schwarz, Black, Android | Preis pro Reparaturversuch | 217,6500 € | 2,00 | 435,3000 € |
| Monatliche Kosten | | | | | | |
| 6 Tarif-1 gem. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW und Leistungsbeschreibung | | | | | | |
| 6 | 1 | Monatlicher Grundpreis ohne Endgerät mit den Leistungsvorgaben gem. Tarifbaukastensystem und Leistungsbeschreibung | Preis pro Anschluss und Monat | 8,9500 € | 0,10 | 0,8950 € |
| 6 | 2 | Entgelt in andere nationale Netze & EU (Festnetz und Mobilfunk) (ab der 61. Minute pro Monat) | Preis pro Anschluss und Monat | 0,0800 € | 0,50 | 0,0400 € |
| 6 | 3 | Entgelt ins nationale Bieter Netz (Festnetz und Mobilfunk) (ab der 61. Minute pro Monat) | Preis pro Anschluss und Monat | 0,0220 € | 0,50 | 0,0110 € |
| 6 | 4 | Entgelt für internationale Verbindungen in das NICHT-EU-Ausland und der Schweiz | Preis pro Gesprächsminute | 1,2000 € | 1,00 | 1,2000 € |
| 6 | 5 | Entgelt für Verbindungen aus, bzw. innerhalb internationaler Mobilfunknetze des NICHT-EU-Ausland und der Schweiz | Preis pro Gesprächsminute | 1,2000 € | 1,00 | 1,2000 € |
| 6 | 6 | Entgelt für Verbindungen zur Mobilbox aus internationalen Mobilfunknetze des EU-Auslandes und der Schweiz | Preis pro Gesprächsminute | 0,1500 € | 1,00 | 0,1500 € |
| 6 | 7 | Entgelt für SMS in das Bieternetz | Preis pro SMS | 0,0400 € | 0,75 | 0,0300 € |
| 6 | 8 | Entgelt für SMS in andere deutsche Mobilfunknetze und EU | Preis pro SMS | 0,0600 € | 0,75 | 0,0450 € |
| 6 | 9 | Entgelt für SMS von und nach Mobilfunknetzen des EU-Auslandes und der Schweiz | Preis pro SMS | 0,0900 € | 1,00 | 0,0900 € |
| 6 | 10 | Entgelt für MMS in das Bieternetz | Preis pro MMS | 0,0600 € | 0,75 | 0,0450 € |
| 6 | 11 | Entgelt für MMS in andere deutsche Mobilfunknetze und EU | Preis pro MMS | 0,1900 € | 1,00 | 0,1900 € |
| 6 | 12 | Entgelt für MMS von und nach Mobilfunknetzen des EU-Auslandes und der Schweiz | Preis pro MMS | 0,3200 € | 1,00 | 0,3200 € |
| 6 | 13 | Entgelt für Verbindungen zur Mobilbox aus internationalen Mobilfunknetze des restlichen Auslandes | Preis pro Gesprächsminute | 0,1500 € | 1,00 | 0,1500 € |
| 7 Tarif-2 gem. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW und Leistungsbeschreibung | | | | | | |
| 7 | 1 | Monatlicher Grundpreis ohne Endgerät mit den Leistungsvorgaben gem. Tarifbaukastensystem und Leistungsbeschreibung | Preis pro Anschluss und Monat | 10,9200 € | 0,10 | 1,0920 € |
| 7 | 2 | Entgelt in andere nationale Netze & EU (Festnetz und Mobilfunk) (ab der 61. Minute pro Monat) | Preis pro Anschluss und Monat | 0,0000 € | 0,50 | - € |
| 7 | 3 | Entgelt ins nationale Bieter Netz (Festnetz und Mobilfunk) (ab der 61. Minute pro Monat) | Preis pro Anschluss und Monat | 0,0000 € | 0,50 | - € |
| 7 | 4 | Entgelt für internationale Verbindungen in das NICHT-EU-Ausland und der Schweiz | Preis pro Gesprächsminute | 1,2000 € | 1,00 | 1,2000 € |
| 7 | 5 | Entgelt für Verbindungen aus, bzw. innerhalb internationaler Mobilfunknetze des NICHT-EU-Ausland und der Schweiz | Preis pro Gesprächsminute | 1,2000 € | 1,00 | 1,2000 € |
| 7 | 6 | Entgelt für Verbindungen zur Mobilbox aus internationalen Mobilfunknetze des EU-Auslandes und der Schweiz | Preis pro Gesprächsminute | 0,1500 € | 1,00 | 0,1500 € |
| 7 | 7 | Entgelt für SMS in das Bieternetz | Preis pro SMS | 0,0400 € | 0,75 | 0,0300 € |
| 7 | 8 | Entgelt für SMS in andere deutsche Mobilfunknetze und EU | Preis pro SMS | 0,0600 € | 0,75 | 0,0450 € |
| 7 | 9 | Entgelt für SMS von und nach Mobilfunknetzen des EU-Auslandes und der Schweiz | Preis pro SMS | 0,0000 € | 1,00 | - € |
| 7 | 10 | Entgelt für MMS in das Bieternetz | Preis pro MMS | 0,0600 € | 0,75 | 0,0450 € |
| 7 | 11 | Entgelt für MMS in andere deutsche Mobilfunknetze und EU | Preis pro MMS | 0,1900 € | 1,00 | 0,1900 € |
| 7 | 12 | Entgelt für MMS von und nach Mobilfunknetzen des EU-Auslandes und der Schweiz | Preis pro MMS | 0,3200 € | 1,00 | 0,3200 € |

| Gruppe | Untergruppe | Beschreibung | Einheit | Preis (netto) | Faktor | Wertungs Preis |
|--|-------------|--|--|----------------------|--------|----------------|
| 7 | 13 | Entgelt für Verbindungen zur Mobilbox aus internationalen Mobilfunknetze des restlichen Auslandes | Preis pro Gesprächsminute | 0,1500 € | 1,00 | 0,1500 € |
| 8 Tarif-3 gem. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW und Leistungsbeschreibung | | | | | | |
| 8 | 1 | Monatlicher Grundpreis ohne Endgerät mit den Leistungsvorgaben gem. Tarifbaukastensystem und Leistungsbeschreibung | Preis pro Anschluss und Monat | 5,0000 € | 0,50 | 2,5000 € |
| 9 Tarif-4 gem. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW und Leistungsbeschreibung | | | | | | |
| 9 | 1 | Monatlicher Grundpreis ohne Endgerät mit den Leistungsvorgaben gem. Tarifbaukastensystem und Leistungsbeschreibung | Preis pro Anschluss und Monat | 6,0000 € | 0,10 | 0,6000 € |
| 10 Tarif-5 gem. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW und Leistungsbeschreibung | | | | | | |
| 10 | 1 | Monatlicher Grundpreis ohne Endgerät mit den Leistungsvorgaben gem. Tarifbaukastensystem und Leistungsbeschreibung | Preis pro Anschluss und Monat | 6,0000 € | 0,10 | 0,6000 € |
| 11 Optionen gem. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW und Leistungsbeschreibung | | | | | | |
| 11 | 1 | Voice Flat national & EU in die Festnetz & Mobilfunknetze | Preis pro Option und Monat | 1,9700 € | 0,50 | 0,9850 € |
| 11 | 2 | Voice Flat (Ausserhalb national & EU) in Festnetz & Mobilfunknetze | Preis pro Option und Monat | 75,0000 € | 0,75 | 56,2500 € |
| 11 | 3 | SMS-Flat EU-weit | Preis pro Option und Monat | 1,0000 € | 0,75 | 0,7500 € |
| 11 | 4 | MMS-Flat EU-weit | Preis pro Option und Monat | 1,0000 € | 0,75 | 0,7500 € |
| 11 | 5 | OHNE Gesprächstrennung (24Std.) | Preis pro Option und Monat | 0,0000 € | 0,80 | - € |
| 11 | 6 | Datenflat LTE 2GB | Preis pro Option und Monat | 3,5000 € | 0,10 | 0,3500 € |
| 11 | 7 | Automatisch unbegrenztes zubuchen von jeweils 1GB Datenvolumen mit Kostendeckel (Polizei NRW Datentreppe) | Preis pro Option und Monat | 1,3500 € | 0,10 | 0,1350 € |
| 11 | 8 | Unbegrenztes nationales LTE Datenvolumen (Datenflat) | Preis pro Option und Monat | 14,0000 € | 0,10 | 1,4000 € |
| 11 | 9 | Voice-Optionen Ausserhalb der EU incl. CH und NO | Preis pro Option und Monat | 125,0000 € | 1,00 | 125,0000 € |
| 11 | 10 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: 500MB | Preis pro Option und Monat | 35,0000 € | 1,00 | 35,0000 € |
| 11 | 11 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: 1GB | Preis pro Option und Monat | 70,0000 € | 1,00 | 70,0000 € |
| 11 | 12 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: 2GB | Preis pro Option und Monat | 140,0000 € | 1,00 | 140,0000 € |
| 11 | 13 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: 5GB | Preis pro Option und Monat | 350,0000 € | 1,00 | 350,0000 € |
| 11 | 14 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: 10GB | Preis pro Option und Monat | 425,0000 € | 1,00 | 425,0000 € |
| 11 | 15 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: 30GB | Preis pro Option und Monat | 525,0000 € | 1,00 | 525,0000 € |
| 11 | 16 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: 50GB | Preis pro Option und Monat | 625,0000 € | 1,00 | 625,0000 € |
| 11 | 17 | Data-Optionen Ausserhalb der EU: unbegrenzte Datenflat | Preis pro Option und Monat | 725,0000 € | 1,00 | 725,0000 € |
| 12 Garantieverlängerung um weitere 12 Monate (nur Apple-Geräte) | | | | | | |
| 12 | 1 | Zusätzliche Garantieverlängerung für weitere 12 Monate für Apple Geräte nach Ablauf der Herstellergarantie. | Preis pro Garantieverlängerung pro Gerät | 94,3000 € | 0,10 | 9,4300 € |
| | | | | 18.543,8860 € | | ##### |

Vodafone GmbH
 ☒ 40543 Düsseldorf
 Ferdinand-Braun-Platz 1
 40549 Düsseldorf

ppao. Bgf. v. W. J. W.
Oliver Schwoelkamp
15.09.2020

| Rahmenvertrag : 400038 | 1 | 2 |
|--|-----------------|-----------------|
| Voice - Tarif | Basis 3 | Basis 3 Stop |
| Einmaliger ASP | kostenfrei | kostenfrei |
| Taktung 1/1 | kostenfrei | kostenfrei |
| Monatlicher Basispreis | 3,9500 € | 3,9500 € |
| 60 Freiminuten in alle nationalen Netze | 0,00 € | 0,00 € |
| Pflichtbuchung Mobile Connect Large 5GB (Folge GB 0,90€) national,EU und Schweiz | 5,00 € | nicht möglich |
| Maximale Datenvolumen Berechnung von 14,00 € , Folgepreis | 0,00 € | nicht möglich |
| Pflichtbuchung Mobile Connect Large 5GB (mit SSD) | nicht möglich | 5,00 € |
| LTE Booster | 0,00 € | 0,00 € |
| monatlicher Gesamtbasispreis | 8,9500 € | 8,9500 € |
| Hardware Tarifgruppe | 14 | |
| Rabatt auf Sub. Hardware | 20% | |
| Rabatt auf Zubehör | 20% | |
| Optional buchbare Tarifooptionen | | |
| nationale und EU Voice Flat in alle Netze | 1,97 € | |
| nationale und EU SMS Flat in alle Netze (max.3000) | 1,00 € | |
| nationale und EU MMS Flat in alle Netze (max.1500) | 1,00 € | |
| Wifi Calling | 0,20 € | |
| Verbindungspreise | | |
| Nationale Gespräche innerhalb der RV 400038 Group (Mobilfunk und Festnetz) | 0,00 € | |
| Mailboxabfrage national | 0,00 € | |
| Minutenpreis ab der 61. Minute ins nationale Festnetz | 0,00 € | |
| Minutenpreis ab der 61. Minute ins nationale Vodafone Netz | 0,0220 € | |
| Minutenpreis ab der 61. Minute in andere nationale Mobilfunk Netze | 0,0800 € | |
| SMS national ins Vodafone Netz | 0,04 € | |
| SMS national in alle Mobilfunk Netze | 0,06 € | |
| SMS abgehend in Europa | 0,09 € | |
| Optional zubuchbare World Datenoptionen | | |
| Mobile Connect World Large 500MB mit SSD nach 500 MB | 35,00 € | |
| Mobile Connect Large World (500 MB) mit Folgepreistreppe | 35,00 € | |
| automatische Nachbuchung von weiteren 500 MB World | 35,00 € | |
| Zusatzkarten | | |
| Vodafone Ultracard (max. 2) | kostenfrei | |
| Kostenfreie Leistungen | | |
| Einrichtung DEP- Meldung | kostenfrei | |
| DEP Meldung pro IOS-Gerät | kostenfrei | |
| Hardwarepreise | | |
| Apple Iphone SE (64 GB) Einmalpreis (Sub) | 340,776 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl. 14,164 € | |
| Apple Iphone 11 (64GB) Einmalpreis (Sub) | 542,456 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl. 22,566 € | |
| Apple Iphone 11 Pro (64 GB) Einmalpreis (Sub) | 777,744 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl. 32,37 € | |
| Apple Iphone 12 (64 GB) Einmalpreis (Sub) | 756,220 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl.25,368 € | |
| Samsung Galaxy Xcover 4S Einmalpreis (Sub) | 8,656 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl. 0,32 € | |
| Apple iPad Mini (64 GB) Einmalpreis (Sub) | 425,710 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl. 17,702 € | |
| Apple iPad Pro 12,9 (128 GB) Einmalpreis (Sub) | 997,140 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl. 41,511 € | |
| <small>C2 General</small> | | |
| Apple iPad Pro 11 (128 GB) Einmalpreis (Sub) | 812,270 € | |
| alternativ: Kaufpreis 0.84€ zzgl. 24 Monate Serviceaufpreis | mtl. 33,808 € | |

Kapitel: B

Losunabhängige Anforderungen

für das
Offene Verfahren

ZA 5.2/1000496951/Koh

**Mobilfunkanschlüsse / Festnetzanschlüsse für Sprach- und Daten-
dienstleistungen**

**Abschluss von zwei Rahmenvereinbarungen Festnetz- und Mobilfunkan-
schlüsse für die Polizei NRW**

**Mobilfunkanschlüsse / Festnetzanschlüsse für Sprach- und
Datendienstleistungen**

Vergabe-Nr.: ZA 5.2/1000496951/Koh

Allgemeines

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|---|
| 1. Allgemeines | 3 |
| 2. Rechnungsstellung | 3 |
| 2.1. Rechnungsformat | 3 |
| 2.2. Zahlungsrelevante Daten auf Rechnungen an die Polizei NRW | 3 |
| 2.3. Abweichende Rechnungsanschrift | 4 |
| 3. Webbasiertes Portal | 4 |
| 3.1. Telekommunikationsportal der Polizei NRW | 5 |
| 4. Bestandsreporting und Berichtswesen | 5 |

Mobilfunkanschlüsse / Festnetzanschlüsse für Sprach- und Datendienstleistungen

Vergabe-Nr.: ZA 5.2/1000496951/Koh

Allgemeines

1. Allgemeines

Dieses Dokument befasst sich mit Anforderungen, die unabhängig vom Los 1 Mobilfunkanschlüsse oder Los 2 Festnetzanschlüsse für Sprach- und Datendienstleistungen vom AN einzuhalten sind.

Die losunabhängigen Anforderungen und Serviceleistungen umfassen für jedes Los die im Folgenden beschriebenen Anforderungen und Teilleistungen und sind mit der in den Preisblättern der einzelnen Lose angegebenen monatlichen Vergütung abgegolten.

2. Rechnungsstellung

Es besteht seitens der Polizei NRW die Notwendigkeit, dass jede Behörde eine Rechnung für die von einer berechtigten Stelle des AG bezogenen Einzelverträge im PDF-Format ohne aktive Inhalte erhält. Die Rechnungen müssen demnach insbesondere aus einer bildlichen Darstellung der Rechnung bestehen, die in einer PDF/A-3-Datei angezeigt wird.

Zusätzlich müssen sie die Rechnungsinformation als strukturierten und maschinell auswertbaren Datensatz in einer XML-Datei enthalten, die als Anhang in die PDF-Datei eingebettet ist.

Durch die Polizei NRW muss die Rechnung auch in Papierform als DIN-A4-Dokument gedruckt werden können.

Die Rechnung soll lediglich die Gesamtkosten je Einzelvertrag ausweisen, eine Zustellung der Einzelverbindungsachweise ist nicht erforderlich, sofern die Einzelverbindungsachweise vollständig für jeden Einzelvertrag im elektronischen Portal (**vgl. Ziffer 3.**) abgebildet werden. Weiterhin muss diese Rechnung von einem elektronischen Portal, mit dem Anschlüsse verwaltet und Kosten eingesehen werden können, abrufbar sein.

Bei Vorliegen jeder neuen Rechnung müssen die Verantwortlichen per E-Mail benachrichtigt werden.

2.1. Rechnungsformat

Die Rechnung für die Polizei NRW muss übersichtlich alle Anschlüsse und damit verbundene Leistungen, nach den Adressdaten (Standorte) geordnet, ausweisen.

Bei den Mobilfunkrechnungen entfällt die Verpflichtung der Ausweisung der Standorte.

Ferner ist ein Einzelverbindungsachweis notwendig, der alle Verbindungen gesondert aufführt. Einzuschließen sind Datum, Anschlussnummer, Zielrufnummer, Beginn und Ende der Verbindung sowie die Dauer des Gesprächs, Tarifeinheit und das Entgelt pro Gespräch.

2.2. Zahlungsrelevante Daten auf Rechnungen an die Polizei NRW

Folgende zahlungsrelevante Daten müssen auf der ersten Seite eindeutig und übersichtlich zusammengefasst bzw. ersichtlich dargestellt werden:

- Rechnungsempfänger (Bezeichnung und Anschrift der jeweiligen Dienststelle)
- Rechnungsabsender/Geschäftspartner (Name, Anschrift und Bankverbindung)
- Gesamtkosten bzw. der gesamte zu zahlende Betrag je Rechnung
- Evtl. Skontosatz sowie der reduzierte Betrag mit der jeweiligen abweichenden Fälligkeit
- Rechnungsdatum sowie Rechnungsnummer
- Abrechnungszeitraum
- Vertrags- bzw. Kundennummer
- Der anzugebende Verwendungszweck
- Fälligkeit

2.3. Abweichende Rechnungsanschrift

Seitens der Polizei NRW besteht die zwingende Notwendigkeit einer abweichenden Rechnungsanschrift.

Der AN muss alternativlos die Variante einer zweiten und damit abweichenden Rechnungsanschrift, auch mit der Möglichkeit der Nutzung einer Postfach-Adresse bereitstellen. Die abweichende Rechnungsanschrift muss für unterschiedliche Mobilfunkverträge, d.h. je Mobilfunkeinzervertrag in einer rechnungsempfangenden Behörde möglich sein.

3. Webbasiertes Portal

Für die Polizei NRW ist es notwendig, ihre Kommunikationskosten transparent, effizient und übersichtlich verwalten und analysieren zu können. Jede Behörde muss dazu eigenständig in der Lage sein, die der Behörde zugeordneten Verträge eigenen, bereits definierten Kostenstellen zuzuordnen zu können.

Aus diesem Grund ist die Nutzung eines kostenneutralen webbasierten Portals für die einzelnen Lose vorgesehen, das rund um die Uhr Zugang zu Rechnungsdaten gibt und alle Anschlüsse mit den möglichen Verwaltungsaktionen sowie Neubestellungen und Auftragsverfolgung verwaltet.

Unabdingbar für die Polizei NRW ist das Anlegen einer elektronischen Organisationsstruktur anhand von Kostenstellen, um Telekommunikationskosten analysieren und auswerten zu können und um die Festnetz- oder Breitbandanschlüsse bzw. Mobilfunkleistungen den verschiedenen Kostenstellen zuzuordnen.

Die elektronischen Portale müssen die gesamten Geschäfts- und Rechnungsdaten kumuliert und einzeln für die vom AG zu definierenden Kostenstellen darstellen können. Des Weiteren müssen die Tarifoptionen zu jedem hinterlegten Tarif innerhalb des Portals abrufbar sein.

Zusätzlich muss die Möglichkeit bestehen, vorgefertigte Reports und Analysen durchführen zu können sowie individuelle Reports und Analysen zusätzlich erstellen zu können, um somit den Nutzungsgrad des webbasierten Portals an die individuellen Bedürfnisse des AG anpassen zu können.

Darüber hinaus müssen in den webbasierten Portalen auch alle Einzeltarife sowie deren Tarifbedingungen und Preiskonditionen, die in der Rahmenvereinbarung festgelegt wurden, einsehbar sein, so dass sich die Benutzer über das Portal über die verfügbaren Tarife informieren und aktuelle Konditionen nachlesen können.

Im Weiteren muss das webbasierte Portal für Los 1 die Möglichkeit bieten, SIM-Karten zu aktivieren, dazugehörige Sprach- und/oder Datentarife bzw. Sprach-/Datenoptionen zu buchen sowie SIM-Karten zu sperren bzw. zu entsperren.

Auch für die unter Los 1 Ziffer 2.1.5 "Sperrungen / Freigeben von Diensten" genannten Dienste muss dies verwaltungstechnisch im webbasierten Portal möglich sein.

Das webbasierte Portal für das Los 2 muss auch die Möglichkeit bieten, die für die Nutzung der Breitbandanschlüsse etwaigen benötigten Zugangsdaten und Kennungen effizient verwalten zu können.

Für alle Einzelanschlüsse sollen in den webbasierten Portalen Einzelverbindungsnaechweise vorgehalten werden und diese Einzelverträge müssen eindeutig den vom AG zu definierenden Kostenstellen zugewiesen werden können.

Geschäfts- und Rechnungsdaten müssen mindestens 12 abgerechnete Monate rückwirkend in den webbasierten Portalen vorgehalten werden und einsehbar sein.

Jede Behörde muss die verursachten Kosten abrufen können und außerdem Daten ex- sowie importieren können.

Somit müssen für jede Behörde individuelle Zugangsrechte vorliegen sowie verschiedene Benutzerprofile und Berechtigungen definiert werden können.

Die webbasierten Portale müssen darüber hinaus über eine Möglichkeit des Datenexportes (Rechnungsdaten & Einzelverbindungen) und Datenimportes verfügen.

Über die webbasierten Portale müssen auch Vertragsänderungen und -verlängerungen administriert, neue Verträge bestellt und Aktivierungen durchgeführt werden können.

Dem AG muss zudem bei Bedarf ein Ansprechpartner des AN zur Verfügung stehen können, der alle Fragen rund um das webbasierte Portal bzw. die webbasierten Portale schnell und zielführend beantworten kann.

3.1. Telekommunikationsportal der Polizei NRW

Die Polizei NRW beabsichtigt (in einer separaten Projektphase) ihre Telekommunikationsdienstleistungen und Verträge inkl. dem dazugehörigen Datenbestand (wie z.B. Vertrags-, Rechnungs- und Einzelverbindungsdaten sowie PDF-Dateien) in einem eigenen Portal zu verwalten. Der AG muss sicherstellen, dass die Daten in Form von PDF-Dateien, Rohdaten und Schnittstellendaten für Auftrags-, Rechnungs- und Einzelverbindungsdaten über eine oder mehrere API Schnittstelle/n bereitgestellt werden.

Weiterhin sollen alle in Ziffer 3. "Webbasiertes Portal" aufgezeigten Aktionen und Funktionen wie z.B. Neubestellungen, Vertragsänderungen und -verlängerungen sowie Aktivierungen über eine Schnittstelle vom Polizeiportal zum Anbieterportal möglich sein. Die API Schnittstelle muss eine synchrone Kommunikation und den Datenaustausch zwischen den Portalen des AG und AN verarbeiten können.

4. Bestandsreporting und Berichtswesen

Der AG beabsichtigt ein weiteren Ausbau / Modifizierung seines Bestandstools zur Kontrolle und Qualitätssicherung von eingekauften Leistungen aus dieser Ausschreibung für die Lose 1-2 zu implementieren.

Der AN hat dem AG pro Quartal getrennt nach Losen eine Exceltabelle mit allen gebuchten Leistungen sowie Leistungskennzeichen und Leistungsmerkmalen zu übermitteln. Nach Los Zuteilung wird der AG mit dem AN das gewünschte Format abstimmen.

Zusätzlich kann der AG bei Bedarf auch eine XML-Datei oder CSV Datei mit gleichem Inhalt für eine automatische Schnittstelle wie die Exceltabelle abfordern.

Auch eine Schnittstelle via API muss der AN bei Bedarf des AG bedienen können.

Der AG wird die automatische Schnittstelle zum gegebenen Zeitpunkt in Form eines separaten Projekts mit den AN abstimmen.

Der AN kann die in diesem Abschnitt geforderten Leistungen auch über sein Portal bereitstellen. Der AN muss dabei beachten, dass für die Anwendergruppen der Polizei NRW unterschiedliche Selektions- und Filtermöglichkeiten z.B. nach Monaten, nach Behörde, Gesamtbestand, usw. gegeben sind.

Kapitel: B 1

Technische Leistungsbeschreibung Los 1

**für das
Offene Verfahren**

ZA 5.2/1000496951/Koh

**Mobilfunkanschlüsse
für Sprach- und Datendienstleistungen**

**Abschluss von zwei Rahmenvereinbarungen Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse
für die Polizei NRW**

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| 1. Allgemeines | 3 |
| 2. Leistungsmerkmale | 3 |
| 2.1. Allgemeine Anforderungen an die Mobilfunkanschlüsse | 3 |
| 2.1.1. Infrastruktur | 3 |
| 2.1.2. Netzabdeckung | 4 |
| 2.1.3. SIM-Karten | 5 |
| 2.1.3.1. Standard | 5 |
| 2.1.3.2. Zusätzliche SIM-Karten | 5 |
| 2.1.4. Roaming (alle Länder außerhalb der Mitgliedstaaten der EU) | 5 |
| 2.1.5. Sperre / Freigabe von Diensten | 5 |
| 2.1.6. Geschlossene Benutzergruppen (Closed User Group) | 6 |
| 2.1.7. Virtuel Private Network (VPN) | 6 |
| 2.1.8. Bereitstellungsfristen | 7 |
| 2.1.9. Vertragsverlängerung | 7 |
| 2.1.10. Austausch von Endgeräten vor Ablauf der Vertragslaufzeit | 7 |
| 2.1.11. Migration der bereits beim AN bestehenden Anschlüsse | 8 |
| 2.1.12. Migration der Anschlüsse von anderen Mobilfunkprovidern/ Rufnummernportierung | 8 |
| 2.1.13. Anwahl der Mobilfunkteilnehmer via Kurzwahlen | 8 |
| 2.1.14. Rufnummer / Rufnummer Pool | 8 |
| 2.2. Spezielle Anforderungen an Mobilfunkkommunikationsleistungen | 8 |
| 2.3. Anforderungen an die mobilen Sprachdienste | 9 |
| 2.3.1. Leistungsmerkmale der mobilen Sprachdienste | 9 |
| 2.3.1.1. Rufnummernanzeige / -unterdrückung | 9 |
| 2.3.1.2. Funktionen während eines Gespräches | 9 |
| 2.3.1.3. Rufsperr | 9 |
| 2.3.1.4. Anrufweiterschaltung | 10 |
| 2.3.2. Mobilbox | 10 |
| 2.4. Anforderungen an die mobilen Datendienste | 10 |
| 2.4.1. Mobiler Zugang zum CNPol | 10 |
| 2.4.2. Anbindung von Standorten der Polizei NRW via „Local Loops“ | 10 |
| 2.4.3. Backup-Lösung für Systemkomponenten des CNPol | 11 |
| 2.5. Mobilfunktarife und Optionen | 11 |
| 2.5.1. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW | 13 |
| 2.5.2. Erläuterung zum Tarifbaukastensystem der Polizei NRW | 14 |
| 2.5.3. Polizei NRW Datentreppe | 15 |
| 2.5.4. Zubuchbare Sprachoptionen | 16 |
| 2.5.5. Zubuchbare Datenoptionen | 16 |
| 2.6. Endgeräte | 16 |
| 2.6.1. Preisgestaltung für die anzubietenden Endgeräte | 17 |
| 2.7. Betrieb und Service | 17 |
| 2.7.1. Auftragsabwicklung | 17 |
| 2.7.2. Störungsmeldung und Störungsbeseitigung, Service Hotline mit dediziertem „Service-Team“ | 18 |
| 2.7.3. Mängel an Mobilfunk-Endgeräten oder Zubehör | 18 |
| 2.7.4. Störungen oder Defekte an Mobilfunk-Endgeräten oder Zubehör | 19 |
| 2.7.5. Störungsmeldung durch den AN | 19 |
| 2.7.6. Störungsmeldung durch den AG | 20 |
| 2.7.7. Abschlussmeldung | 20 |
| 2.7.8. Fristen Mobilfunk | 21 |

1. Allgemeines

Das Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste Nordrhein-Westfalen beabsichtigt, im Zuge des vorliegenden offenen Verfahrens mit einem Wirtschaftsteilnehmer eine Rahmenvereinbarung über die Lieferung von Mobilfunkdienstleistungen und Endgeräten abzuschließen.

Aktuell verfügt die Polizei NRW über ca. 43.000 Mobilfunkanschlüsse zum Zeitpunkt dieser Ausschreibung. Diese Verträge könnten nach Ablauf der derzeitigen Vertragslaufzeit portiert werden. Als Richtwert für eine mögliche Portierung gilt für die Jahre:

2020 ca. 13.200 / 2021 ca. 24.400 / 2022 ca. 5.100 Mobilfunkverträge.

Die Polizei NRW wird im Zuge des Projekt "Digitalisierung der Polizei NRW" mit leistungsfähigen Smartphones ausgestattet. Bis Mitte 2020 werden ca. 22.000 moderne Endgeräte einer höheren Leistungsklasse Einzug in die tägliche Polizeiarbeit erhalten. Die polizeilichen Applikationen sind in der täglichen Nutzung auf eine stabile, performante und zuverlässige LTE Datenverbindung zwingend angewiesen.

Bis zu 10% der Mitarbeiter/innen nutzen optionale Pakete, größtenteils geht es dabei um Datenpakete und günstige Sprachkonditionen (zubuchbare Optionen) für das europäische Ausland.

Die Polizei NRW muss sich für ihre Arbeit auf die Zuverlässigkeit in Bezug auf die geforderte Verfügbarkeit, sowie auf die gebuchte Tarif- und Produktqualität des Mobilfunknetzes stützen und verlassen können.

Ausgesprochen wichtig ist deshalb der Polizei NRW ein flächendeckendes Netz, mit höchster Tarif- und Produktqualität der gebuchten Tarife- und Optionen, das sowohl in den Ballungsgebieten als auch in den ländlichen Regionen Nordrhein-Westfalens verlässlich und performant arbeitet, um die Polizei NRW in ihrer Arbeit zu unterstützen.

2. Leistungsmerkmale

2.1. Allgemeine Anforderungen an die Mobilfunkanschlüsse

2.1.1. Infrastruktur

Für die Polizei NRW stellt die Mobilfunkinfrastruktur eine kritische Komponente in der täglichen Erbringung ihrer Tätigkeit dar.

Vom AN wird erwartet, dass ein Höchstmaß von 99% bezüglich Versorgungsqualität und geographischer Netzabdeckung im Bundesland NRW erreicht wird. ~~Der AN ist aufgefordert, im Detail die Netzabdeckung bezüglich der Datenübertragungsverfahren GSM/GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA/HSUPA, LTE sowie 5G darzustellen.~~ Bei der Verfügbarkeit muss der AN ein höchstes Qualitätsniveau und eine umfangreiche geographische Netzabdeckung ermöglichen.

- Eine Mobilfunkversorgung (Sprache und Daten via UMTS, LTE und 5G) innerhalb von Gebäuden (ohne Kellerräume) muss im innerstädtischen Bereich nahezu vollständig (>90%) bestehen.
- Im ländlichen Bereich muss eine überwiegende (>80%) Gebäudeversorgung realisiert sein.

Öffentliche Gebäude (Messehallen, Bahnhöfe, Flughäfen, Arenen usw.) müssen immer mit Mobilfunk nahezu vollständig (>90%) versorgt sein.

- Bei öffentlichen Großveranstaltungen in NRW, besonders im ländlichen Bereich (wie z.B. die "Parookaville") hat der AN diese nach polizeilicher Anmeldung mit ausreichender Netzabdeckung und LTE Kapazitäten zu versorgen / abzudecken.

Zur Sicherstellung einer garantierten Netznutzung beabsichtigt die Polizei NRW, zukünftig auch weiterhin verstärkt die Bevorrechtigung von Mobilfunkrufnummern zu nutzen. Der AG zahlt für die Einrichtung der Bevorrechtigung je Rufnummer den gesetzlich vorgesehenen Betrag.

Die rechtlichen Vorgaben bezüglich der Bevorrechtigung bleiben hiervon unberührt.

Von dem AN wird erwartet, dass die bereitgestellten Datenübertragungsverfahren immer dem aktuellen Stand der Technik genügen. Darunter fallen aktuell bspw. GSM/GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA/HSUPA und LTE sowie 5G. Soweit sich nicht genannte Datenübertragungsverfahren in Zukunft in gleichem Maße etablieren wie die vorgenannten zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses, stellen diese neuen Verfahren den aktuellen Stand der Technik dar. Die Datenübertragungsverfahren müssen der Polizei mit den technologisch maximal erreichbaren Übertragungsraten zur Verfügung stehen.

Die Nutzung von Diensten wie z.B. Voice over IP oder WLAN-Telefonie – siehe alle Dienste der Ziffer 2.5.1 Punkt 4 – 7 aus der Tabelle "Tarifbaukastensystem der Polizei NRW" müssen möglich sein und dürfen durch den AN netztechnisch nicht unterbunden oder blockiert werden.

Der AG strebt eine Ausfallsicherheit des Mobilfunknetzes von 99,9% an. Wenn ein Ausfall der/des Netz-/es aufgrund von technischen Änderungen o.Ä. im Bundesland NRW durch den AN geplant ist, ist der AG umgehend über den geplanten Netzausfall (Zeitraum, Gebiet und Zelle) zu unterrichten, jedoch **mindestens 60h** vor Beginn des Netzausfalles. In diesem Fall verpflichtet sich der AN, für diese Zeit der Polizei NRW Redundanzlösungen zur Verfügung zu stellen. Das könnte beispielsweise eine Kooperation mit einem Mobilfunknetzbetreiber sein, dessen Mobilfunknetz im selben Zeitraum nordrheinwestfalenweit zuverlässig verfügbar ist. Die Redundanzlösung sollte im Hinblick auf die Einsatzfähigkeit der Mobilfunkendgeräte mit dem vorgenannten Beispiel vergleichbar sein.

Darüber hinaus muss die Möglichkeit bestehen, dass sich der AG an eine vom AN zu definierende Stelle wenden kann, um für geplante Einsätze an bestimmten Standorten zu erfahren, ob Netzwartungen oder Netzausfälle geplant sind. Diese Stelle muss über den Support Ziffer 2.7.2 erreichbar sein und über Netzwartungen oder geplante Netzausfälle in den **nächsten 21 Tagen** Auskunft geben können.

Unter Ziffer 2.7 werden die Rahmenparameter für den zu erbringenden Service und Betrieb beschrieben, die die angestrebte Verfügbarkeit der Mobilfunkanschlüsse, die Erreichbarkeit des Service Centers, die Annahme der Störung sowie die Rufbereitschaft näher spezifizieren.

Ein unplanmäßiger Netzausfall (auch in Teilbereichen des Netz) für die Polizei NRW darf nicht länger als zwei Stunden dauern.

2.1.2. Netzabdeckung

Die Netzabdeckung für Sprach- und Datendienste muss auch in dünn besiedelten und topographisch ungünstigen Gebieten innerhalb Nordrhein-Westfalens in ausreichender Qualität, wie in Ziffer 2.1.1 „Infrastruktur“ beschrieben, zur Verfügung stehen.

Eine Indoor-Versorgung von Dienstgebäuden der Polizei muss durch den AN grundsätzlich sichergestellt sein. Ausnahmen sind nur in Einzelfällen nach Abstimmung mit dem AG zugelassen.

Die Versorgung von Führungsräumen / Befehlsstellen innerhalb von polizeilichen Liegenschaften muss zwingend sichergestellt sein.

Dies muss durch den AN durch den Einsatz entsprechender Techniken (z.B. Femto-Zellen, Repeater, o.ä.) erreicht und nachweislich protokolliert werden.

Bei Feststellung einer möglichen Unterversorgung der Liegenschaften der Polizei NRW in der Indoor-Versorgung wird der AG den AN benachrichtigen. Der AN wird nach Prüfung und Messungen dem AG einen Berichtsreport der gemessenen Versorgungslage vorlegen und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Indoor-Versorgung vorschlagen, abstimmen und erzielen.

Die Anforderungen des Post- und Telekommunikationssicherstellungsgesetz (PTSG), insbesondere im Hinblick auf die Bevorrechtigung, müssen erfüllt werden.

2.1.3. SIM-Karten

2.1.3.1. Standard

Der AN muss in der Lage sein, SIM-Karten für reine Sprachdienste, für eine Kombination von Sprach- und Datendiensten, sowie für reine Datendienste zu konfigurieren.

Im weiteren muss der AN in der Lage sein, SIM-Karten zusätzlich zur üblichen Vertragslaufzeit von 24 Monaten für eine kürzere Laufzeit von einem (1) Monat bzw. die gewünschten Laufzeit des AG in Monaten zu generieren und vertraglich so zu gestalten, dass nach Ablauf der Vertragslaufzeit ein Vertragsende automatisch in Kraft tritt.

Die SIM-Karten sollen grundsätzlich in den Formaten „Full Size“, „Mini“, „Micro“ und „Nano“ bereitgestellt werden. Die Bereitstellung von Kombi-SIM-Karten, auch Hybrid-SIM-Karten genannt, im Standardformat „Mini“, aus denen durch Vorstanzung eine kleinformatigere Mikro- oder Nano-SIM-Karte herausgebrochen werden kann, muss sichergestellt sein.

Die Nutzung der eSIM Technologie wird zukünftig neben der aktuellen SIM-Karte von der Polizei NRW in Betracht gezogen.

2.1.3.2. Zusätzliche SIM-Karten

Grundsätzlich besteht bei der Polizei NRW die Anforderung, unter einer Rufnummer auf diversen Endgeräten erreichbar zu sein. Es müssen bei Bedarf bis zu drei separate SIM-Karten je Einzelvertrag seitens des AN zur Verfügung gestellt werden können. Alle Karten müssen gleichzeitig im Mobilfunknetz angemeldet sein können, so dass eingehende Anrufe auf allen Endgeräten angenommen werden können. Auf welchem Endgerät SMS, MMS und E-Mail empfangen und gespeichert werden sollen, muss durch den Nutzer gesteuert werden können.

Diese SIM-Karten müssen auch für die Nutzung der Datentarife auf verschiedenen Endgeräten z.B. Laptops mit USB-Sticks, Datenkarten oder vergleichbarer Hardware verwendet werden können.

2.1.4. Roaming (alle Länder außerhalb der Mitgliedstaaten der EU)

Durch den AN ist grundsätzlich die Roamingsperre (außerhalb der EU) für alle SIM-Karten bei Auslieferung / Aktivierung automatisch zu setzen (siehe auch Ziffer 2.1.5).

Dem Mobilfunkteilnehmer der Polizei NRW, welcher sich im Nicht-EU-Ausland (Nicht-EU-Ausland sind alle Länder außerhalb der Mitgliedstaaten der EU) in das Mobilfunknetz einloggt, ist eine SMS mit entsprechenden Roaming-Informationen zu zusenden. Die Freischaltung zur Roamingnutzung außerhalb der EU erfolgt durch den AG im vom AN bereitgestellten Portal.

2.1.5. Sperre / Freigabe von Diensten

Für die nachfolgend aufgeführten Dienste muss eine kostenlose (vorgegebene) Sperrung / Freigabe durchführbar sein:

- Mobiles Telefonieren im Ausland
- Nutzung von Datendiensten Daten-Roaming im Nicht-EU-Ausland
- Nutzung des Dienstes „Email aus SMS/MMS“
- Nutzung des MMS-Services
- Sperrung von Sonderrufnummern wie z.B. 0900 Nummern, Drittanbieter, Sonderrufnummern 013xxx, Info-Services018xxx, Auskunftsdienste 118xxx
- WAP Billing und alternative APs für Internetzugang
- Dienst „Mobiles Bezahlen“

Der Funktionsdienst „Mobiles Bezahlen“ ist vom AN standardmäßig für alle SIM-Karten der Polizei NRW als Vorgabe zu deaktivieren. Jedoch muss eine dedizierte Einzelfreigabe durch den Nutzer möglich sein.

Alle weiteren Dienste - soweit diese in den Konfigurationsmöglichkeiten des AG liegen - für das Bezahlwesen / Bezahlmöglichkeiten sowie kostenpflichtige Sonderrufnummern sind vom AN für alle auszuliefernden SIM-Karten zu per –Vorgabekonfiguration- zu sperren.

Der AG darf keine SIM-Karte an den AN ausliefern, die eine solche Sperrung nicht per Voreinstellung erhält. Nach Zuschlag wird sich der AG mit dem AN hierzu noch genauer abstimmen.

2.1.6. Geschlossene Benutzergruppen (Closed User Group)

„Geschlossene Benutzergruppen“ müssen zwingend möglich sein.

Die Einbindung mobiler Daten-Endgeräte in definierten geschlossenen Benutzergruppen der Polizei NRW muss gewährleistet sein. Dadurch soll der gesicherte Zugriff auf ein Firmennetz realisiert werden.

Der mobile Datenzugang zum Netzwerk der Polizei NRW (CNPol) muss für eine vom AG festgelegte geschlossene Benutzergruppe (CUG) über die Mobilfunkplattform des AN zur Verfügung gestellt werden.

Im Weiteren muss die Möglichkeit bestehen, vereinzelte geschlossene Benutzergruppen vom CNPol losgelöst zu terminieren.

Die SIM-Karten der Nutzer / Bezugsberechtigten einer CUG müssen mit einem individuellen, zwischen dem AN und AG abgestimmten APN (Access Point Name) konfiguriert werden.

Die Authentisierung der Nutzer muss auf Basis der Infrastruktur des AN erfolgen können. Die Freischaltung von Teilnehmern muss durch eine entsprechende (web-basierte) Benutzeroberfläche durch den AG erfolgen können, wahlweise an einem RADIUS-Server des AN oder an einem RADIUS-Server des AG (RADIUS-Server des AN als Proxy-Server genutzt).

Bei der Authentisierung am RADIUS-Server des AN muss eine gesicherte, webbasierte User-Administration ohne aktive Inhalte durch den AN zur Verfügung gestellt werden. Die für die IP-Adressvergabe benötigten IP-Ranges werden vom AG auf Basis des RFC 1918 zur Verfügung gestellt.

Es muss sowohl eine statische als auch dynamische IP-Adressvergabe an die Nutzer / Bezugsberechtigten der CUG möglich sein.

2.1.7. Virtuel Private Network (VPN)

Die Polizei NRW nutzt bereits seit Jahren eigene Behörden VPN's zur vereinfachten Kommunikation.

Folgende Kriterien muss das Mobilfunk VPN erfüllen:

- Pro Behörde in NRW wird jeweils ein eigenes VPN benötigt.
- Zusätzlich sollen weitere VPN für Sonderlösungen bereitgestellt werden.
- In den VPNs müssen die Mobilfunkgeräte untereinander mit eigens definierten Kurzwahlnummern kommunizieren können.
- Die Anzahl der zu nutzenden Geräte im jeweiligen VPN, muss mindestens der Anzahl der genutzten Mobilfunkgeräte entsprechen (bezogen auf die Behörden).

Folgende Funktionen müssen verfügbar sein:

- Handy zu Handy
- Handy zu einem Festnetzanschluss innerhalb der Behörde
- Handy zu einem Festnetzanschluss innerhalb des Polizeinetzes
- Das Einrichten von Wildcards zur Kommunikation zwischen einzelnen „Behörden VPN's“

Ansprechpartner / Hilfestellung müssen über ein Service Portal durch den AN zwingend bereitgestellt werden innerhalb der Servicezeiten der Hotline.

Die Rufnummernverwaltung muss über ein Portal von jeder Behörde individuell bedient werden können. Massenimporte von Rufnummern müssen als Dienstleistung durch den AN möglich sein.

Das Portal des AN muss folgende Funktionen erfüllen:

- Einpflegen von Daten (Dienststelle, Position, Freitext etc.)
- Sortierung der Daten und Ausgabe (Druck + PDF)
- Verwaltung nach Gruppen. Flexible Benennung der Gruppen. Verwaltung einzelner Gruppen mit Gruppenrechten.

- Verwaltung einzelner Gruppen und Rufnummern nach ein- und ausgehenden Gesprächen. Die Funktion nur bestimmte Rufnummern zuzulassen, Zeitmanagement für abgehende und ankommende Anrufe.

Es müssen sowohl feste, als auch händisch zugewiesene Kurzwahlen (durch eine App, über eine Servicenummer und über Administration im Portal) möglich sein (mindestens 1 Kurzwahl durch Festvergabe sowie eine selbstzugewiesene Kurzwahl müssen möglich sein).

Der AN muss dazu dem AG eine APP zur Verfügung stellen welche die nachfolgenden Funktionsmöglichkeiten für den AG bietet:

- Zuweisen einer Kurzwahlnummer
- Abmelden einer Kurzwahlnummer
- Bestätigung des Zuweisungs- oder Abmeldeprozess.

Die jeweilige Langnummer darf davon nicht betroffen sein, diese muss immer erreichbar sein (unabhängig von der zugewiesenen Kurzwahl).

Die Kurzwahlezuweisung innerhalb der VPN's der Polizei NRW muss mindestens **8 Stellen** **6 Stellen** vorweisen, **bis zu acht Stellen wären wünschenswert**. Zudem muss sichergestellt sein, dass alle Mobilfunkgeräte aus dem Festnetz (TK-Anlagen Bereich) der Polizei über die Kurzwahl erreichbar sind.

2.1.8. Bereitstellungsfristen

Der AN verpflichtet sich, die SIM-Karte und gegebenenfalls das gebuchte Endgerät mit entsprechendem Zubehör schnellstmöglich zur Verfügung zu stellen. Die SIM-Karte und das Endgerät einschließlich Zubehör müssen spätestens nach 3 Arbeitstagen am Standort der Polizei NRW, welche die Bestellung ausgelöst hat, vorliegen.

Der Ersatz von SIM-Karten bei Defekt, Verlust oder Diebstahl ist ebenfalls kurzfristig und kostenlos zu ermöglichen, so dass nach Eingang der Meldung des AG über eine Ersatz SIM-Karte beim AN, spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen die Ersatz SIM-Karte gebrauchsfertig am Standort der Polizei NRW, für den bestellt wurde, bzw. der bei der Störmeldung angegeben wurde, vorliegt. Sowohl für neue als auch für den Ersatz von SIM-Karten sind vor Ort Blanco-Karten ohne zugeeilte Rufnummer zur Verfügung zu stellen, welche vom AG im Bedarfsfall selbst aktiviert werden können. Nach Zuschlag wird der AG mit dem AN hierzu genaueres, wie Anzahl SIM-Karten und Dienststellen abstimmen.

2.1.9. Vertragsverlängerung

Eine automatische Vertragsverlängerung von mehr als einen Monat über den ersten Zeitraum eines Mobilfunkvertrages (24 Monate) hin ist ausgeschlossen.

Nach den ersten 24 Monaten eines Vertrages verlängert sich ein Vertrag jeweils automatisch immer nur um einen Monat mit dem gebuchten Grundtarif, wenn kein neues Endgerät geordert wurde. Die Kündigungsfrist eines solchen Vertragskonstrukts beträgt 14 Tage zum Monatsende ab dem 25. Monat der Vertragslaufzeit.

Wird nach Ablauf der ersten 24 Monate ein neues Endgerät zum Vertrag beigesteuert, kann diese Vertragslaufzeit in Abhängigkeit vom Endgerät wiederum um 12 oder 24 Monate verlängert werden.

2.1.10. Austausch von Endgeräten vor Ablauf der Vertragslaufzeit

Mit Verlängerung eines Mobilfunkvertrags durch den AG muss der AG auch ein neues Endgerät für die folgende Vertragslaufzeit aus dem bereitgestellten Portfolio auswählen können. Das alte Endgerät geht vollständig und uneingeschränkt in das Eigentum des AG über. Über den normalen Austauschzyklus hinaus besteht die Anforderung, dass der AG bei Bedarf einzelne Endgeräte gegen technisch ausgereifere Neuversionen tauschen kann. Darüber hinaus besteht die Anforderung im Rahmen eines abgeschlossenen Mobilfunkvertrages Endgeräte bei Verlust ersetzen

zu können. Der AG muss die Wahl haben, das Altgerät weiter zu nutzen oder vom AN austauschen zu lassen. Die vom AN gelieferten Endgeräte dürfen nicht mit einer SIM- Kartensperre gesichert sein.

2.1.11. Migration der bereits beim AN bestehenden Anschlüsse

Sollten beim AN bereits Mobilfunkanschlüsse der Polizei NRW bestehen, so müssen diese ab Erteilung des Zuschlags für das Los-Nr. 1 zu einem definierten Zeitpunkt kostenlos auf die neuen Tarife migriert werden.

In Abstimmung mit dem AG ist der Umstellungszeitpunkt, sowie der Zieltarif und das mögliche Endgerät je Anschluss zu definieren. Vom AN wird ein Vorschlag des für den AG wirtschaftlichsten Zieltarifs je Anschluss erwartet. Die Rufnummern der jeweiligen Mobilfunkanschlüsse müssen im Rahmen der Migration beibehalten werden.

2.1.12. Migration der Anschlüsse von anderen Mobilfunk Providern/ Rufnummernportierung

Für die Polizei NRW ist es zwingend erforderlich, aktuell bestehende Rufnummern auch bei einem Providerwechsel beizubehalten, um so die Erreichbarkeit aller Beschäftigten gewährleisten zu können. Aus diesem Grund werden bestehende Mobilfunkverträge mit anderen Providern grundsätzlich sukzessive nach Ablauf der bestehenden Vertragslaufzeit auf den AN migriert.

Die Portierung und Migration erfolgt durch jede Polizeibehörde in eigener Zuständigkeit und in enger Abstimmung mit dem AN. Hierzu teilt die jeweilige Behörde dem AN wahlweise einmalig oder sukzessive die bestehenden und zu migrierenden Mobilfunkverträge sowie den frühesten kostenfreien Migrationszeitpunkt und die zu portierenden Rufnummern mit.

Der AN veranlasst rechtzeitig die Migration und Rufnummernportierung in seiner Verantwortung. Soweit es notwendig ist wirkt, der AG hierbei unterstützend mit.

2.1.13. Anwahl der Mobilfunkteilnehmer via Kurzwahlen

Die Anwahl der Mobilfunkteilnehmer innerhalb einer Behörde von der behördeneigenen TK-Anlage inklusive aller Nebenstellen, muss über Kurzwahlen möglich sein. Entsprechende Kurzwahlmöglichkeiten müssen auch im Teilnehmerkreis "Mobilfunkteilnehmer zum Mobilfunkteilnehmer" gegeben sein.

Die Kurzwahlen für die einzelnen Mobilfunkteilnehmer müssen von der jeweiligen Behörde selbstständig in einem Portal vergeben, definiert und administriert werden können.

Diese Kurzwahlen sollten auch Bestandteil der Mobilfunkrufnummer sein, z. B. die letzten 3 Stellen bei gleichbleibender "Rumpf"-Rufnummer für eine Behörde.

2.1.14. Rufnummer Rufnummer Pool

Der AG benötigt Rufnummern u.a. für Schulungs-, Test- und operative Zwecke, sowie SIM-Karten, auf welchen die Rufnummern mehrfach änderbar sind.

Der AN muss dem AG aus Gründen der Sicherheit immer unbenutzte Rufnummern zuweisen, soweit dieses grundsätzlich möglich ist. Alternativ kann der AN auch Rufnummern dem AG zuteilen, welche länger als 15 Monate unbenutzt sind.

Rufnummern, welche aus dem Bestand der Polizei NRW zurückgehen werden (z.B. durch Vertragsende), müssen dauerhaft für die Polizei NRW erhalten bleiben. Hierzu muss der AN einen Rufnummer Pool "Polizei NRW" einrichten. Aus diesem Rufnummernpool kann der AN nach einer Verweildauer von 3 Monaten (alternativ 180 Tage) die Rufnummer wiederum an die Polizei NRW ausgeben.

2.2. Spezielle Anforderungen an Mobilfunkkommunikationsleistungen

Die genutzten Spezialanwendungen und Aufgaben setzen besondere Anforderungen an die mobilen Datennetze hinsichtlich der Datensicherheit, der Verfügbarkeit und der Bandbreite voraus. Der Stellenwert von Quality of Service (QoS) erhält daher eine besondere Bedeutung.

Die speziellen Anwendungen und Verfahren umfassen neben der Daten- auch die Sprachkommunikation, häufig im Rahmen von längerfristigen Telefonkonferenzen. Dazu ist es zwingend notwendig, die hierzu erforderliche „Voice Standverbindung“ der Mobilfunkgeräte über 24 Stunden aufrechtzuerhalten, ohne dass eine automatische Zwangstrennung seitens des Netzbetreibers erfolgt. Für die Polizei NRW muss deshalb eine zubuchbare Option seitens des AN angeboten werden, wodurch eine Zwangstrennung im Voicebereich ausgeschaltet werden kann (siehe auch Ziffer 2.5.1 Tarifbaukastensystem der Polizei NRW).

Die folgenden speziellen Anwendungen müssen durch die ausgeschriebenen Leistungen des Loses 1 zwingend unterstützt werden:

- Mobile Wachen / Befehlsstellen (Großveranstaltungen, Sondereinsätze), Anbindung an CN-Pol und sonstige Firmennetze
- Zukünftige Datenanbindung von Funkstreifenwagen (FuStKw) an das CN-Pol

SIM-Karten, welche nur eine MMS-Flat beinhalten müssen bereitgestellt werden (siehe auch Ziffer 2.5.1 Tarifbaukastensystem der Polizei NRW). Diese SIM-Karten werden für zweckgebundene Geräte verwendet, welche weder Voice noch Data Funktionen abbilden. Bei diesen SIM-Karten ist nur die Freischaltung einer MMS Flat erforderlich. Der AN muss auch hier die Möglichkeit einer optionalen Zubuchung einer MMS Flat (pro Monat) darstellen, da diese SIM-Karten dem dedizierten Gebrauch und Nutzen unterliegen und somit nicht ständig im Einsatz sind.

Zur Bewältigung von besonderen Einsatzlagen (z.B. Großveranstaltungen) ist es im Einzelfall erforderlich, Einsatzabschnitte bzw. Organisationseinheiten (z.B. Mobile Wache) disloziert einzusetzen. Die Anbindung an das eigene Datennetz (CN-Pol) erfolgt in diesen Fällen über die Nutzung mobiler Datenanwendungen (UMTS, LTE / 5G).

Die Nutzung von Multi-SIM-Karten (bis zu 3) muss möglich sein. Dabei ist auch eine parallele Nutzung unverzichtbar.

2.3. Anforderungen an die mobilen Sprachdienste

Die Sprachdienste müssen auf den jeweils aktuellen Standards (GSM-, UMTS- und LTE-Diensten) basieren. Die absehbare Integration des Sprachdienstes in einen weiteren und höheren Standard (5G) soll ab dem Zeitpunkt der netzweiten Verfügbarkeit vom AN dem AG in geeigneter Weise zur Nutzung angeboten werden.

2.3.1. Leistungsmerkmale der mobilen Sprachdienste

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Leistungsmerkmale sind als Standard im Leistungsumfang der Sprachdienste enthalten und müssen vom Nutzer bedarfsweise kostenlos genutzt werden können.

2.3.1.1. Rufnummernanzeige / -unterdrückung

- Calling Line Identification (CLIP)
- Calling Line Identification Restriction (CLIR), ständig oder fallweise
- ~~Connected Line Identification Restriction (COLR), ständig oder fallweise~~

2.3.1.2. Funktionen während eines Gespräches

- Call Waiting (CW), anklopfen
- Call Hold (HOLD), Halten
- INQUIRY, Rückfragen / Makeln

2.3.1.3. Rufsperr

- Barring of All Outgoing Calls (BOAC)
- Barring of Outgoing International Calls (BOIC)
- Barring of Outgoing International Calls except those directed to the Home Country (BOIC-exHC)

- Barring of All Incoming Calls (BAIC)
- ~~Barring of Incoming Calls when Roaming Outside the Home Country (BIC-Roam)~~

2.3.1.4. Anrufweilerschaltung

- Call Forwarding Unconditional (CFU), ständige Rufweiterleitung
- Call Forwarding Busy (CFB), Rufweiterleitung bei besetzt
- Call Forwarding No Reply (CFNRy). Rufweiterleitung bei keiner Rufannahme
- Call Forwarding on Mobile Subscriber Not Reachable (CFNR), Rufweiterleitung Nichterreichbarkeit

Darüber hinausgehend sind folgende Leistungsmerkmale zusätzlich erforderlich:

- Rückruf bei besetzt
- Telefonkonferenz für 10 Teilnehmer
- ~~Blockieren von Anrufen bei gleichzeitiger Erreichbarkeit für bestimmte Rufnummern~~
- Anzeige / Darstellung einer fingierten Rufnummer (alternative zu CLIR)

2.3.2. Mobilbox

Zu jeder Mobilfunknummer muss eine Mailbox kostenfrei bereitgestellt werden, die eine Auswahlmöglichkeit zwischen Anrufbeantworterfunktion und reiner Ansagefunktion ohne Aufnahmemöglichkeit bietet. Die Benachrichtigung des Benutzers per SMS bei neuen Nachrichten auf der Mobilbox oder bei entgangenen Anrufen bei Nicht-Erreichbarkeit muss unterstützt werden.

2.4. Anforderungen an die mobilen Datendienste

Der AN hat generell mobile Datenzugänge über die paketvermittelten Übertragungstechnologien des GSM (GPRS, EDGE)-, UMTS (HSDPA, HSUPA) und LTE- sowie im weiteren 5G Standards anzubieten. Hierbei sind vom AG folgende Anwendungsszenarien zur Nutzung der mobilen Datendienste vorgesehen:

- mobiler Datenzugang zum Corporate Network der Polizei NRW (CNPol) mittels einer geschlossenen Benutzergruppe (CUG mit individuellem APN)
- mobiler Internet-Zugang über den Standard APN des AN
- Anbindung von geografisch und für breitbandige Festanbindungen ungünstig gelegenen Standorten an das CNPol
- Backup-Lösungen bei Ausfall der primären Datenanbindung eines Standortes
- Betriebssystem-Updates für durch den AN gelieferte Endgeräte müssen per LTE größenunabhängig möglich sein

2.4.1. Mobiler Zugang zum CNPol

Der mobile Datenzugang zum Internet und zum CNPol muss grundsätzlich für alle mit entsprechenden Datentarifen / Datenoptionen und mit geeigneten Endgeräten (Smartphones, Tablets, Note- /Netbooks) ausgestatteten Nutzern über die Mobilfunkplattform des AN möglich sein.

Die Einwahl der Nutzer muss mittels der derzeitigen (und zukünftig) zur Verfügung stehenden paketorientierten Übertragungsstandards (GPRS/EDGE, UMTS/HSPA, LTE und 5G) im Mobilfunkbereich möglich sein.

2.4.2. Anbindung von Standorten der Polizei NRW via „Local Loops“

Für geografisch ungünstig gelegene und in das CNPol des AG einzubindende Standorte der Polizei NRW wird seitens des AG geplant, die für diese Anbindungen benötigten „Local Loops“ über das Mobilfunknetz des AN zu realisieren.

Hierbei kann es sich auch um mobile Standorte handeln, die bedarfsweise und ggf. zeitlich befristet eingerichtet werden.

2.4.3. Backup-Lösung für Systemkomponenten des CNPol

Seitens des AG stellt der Übertragungsstandard LTE (zukünftig 5G) eine mögliche Lösungsvariante als Backup für die Verbindung eines Standortes zum CNPol dar.

Voraussetzungen für die angestrebte Backup-Lösung sind:

- die Backup-Lösung der Backbone-Komponenten benötigten eine performante LTE-Anbindungen und müssen mit einem gemeinsamen APN (CUG) konfiguriert werden können
- feste Zuweisung einer IP-Adresse pro LTE-Anbindung
- „Mobile-to-Mobile“ innerhalb der CUG muss möglich sein

2.5. Mobilfunktarife und Optionen

Die Polizei NRW wird zukünftig auf einen modularen Produktkatalog in Form eines Tarifbaukastensystems für Mobilfunktarif- und Mobilfunkoptionen setzen.

Seitens des AN sind fünf (5) verschiedene Tarifmodelle anzubieten, aus denen die Polizei NRW nach Belieben ihre benötigten Tarife auswählen kann.

Für die Polizei NRW ist höchste Priorität Erreichbarkeit und günstiges Telefonieren untereinander. Aus diesem Grund muss in allen angebotenen Tarifen Gespräche von und zu gruppeninternen Teilnehmer (Ziffer 2.5.1 Tarifbaukastensystem der Polizei NRW Punkt 1) vollständig enthalten sein. Dabei bilden alle Rufnummern, die auf Verträgen dieses kompletten Rahmenvertrages basieren, eine Gruppe.

Die anzubietenden fünf (5) Mobilfunktarife für Sprache und Daten sowie SMS und MMS, jeweils mit den zu buchbaren Sprach-, bzw. Datenoptionen müssen jederzeit unabhängig voneinander gebucht werden können und beliebig miteinander kombinierbar sein, um den individuellen Anforderungen der einzelnen Mobilfunkteilnehmer der Polizei NRW gerecht zu werden.

- Sämtliche Tarife müssen unabhängig und jeweils mit oder ohne Endgerät gebucht werden können.
- Eine bestehende Vertragslaufzeit darf dem nicht hinderlich entgegenstehen.
- Die Laufzeit einer Option muss einen (1) Monat bzw. 30 Tage betragen.

Die zu den jeweiligen Sprach- und/oder Datentarifen gehörenden SIM-Karten werden durch den AN in deaktiviertem Zustand an den AG geliefert. Die Aktivierung der SIM-Karten sowie der jeweils zu buchenden Tarife erfolgt über ein vom AN bereitgestelltes Web-Portal (**siehe auch Kapitel B - Losunabhängige Anforderungen, Ziffer 3**). Die Berechnung von Leistungen erfolgt nur nach Aktivierung der SIM- Karten bzw. der zugehörigen Tarife und Optionen.

Im Folgenden wird das geforderte Tarifbaukastensystem der Polizei NRW für Sprach- und Datentarife sowie die Möglichkeiten der zu buchbaren Optionen für die Sprach- und Datenkommunikation definiert und erläuternd dargestellt.

Das Tarifbaukastensystem besteht aus fünf (5) „Grundtarifen“.

Zu diesen 5 Grundtarifen kann dann der AN bei Bedarf entsprechende zusätzliche Optionen zubuchen. Die im Tarifbaukastensystem bezeichnenden Felder mit den Bezeichnungen „Vorgabe“ und „Option“ sowie „(zugelassen /nutzbar)“ werden wie folgt erläutert und sind durch den Bieter zwingend zu beachten.

- **Vorgabe**

Die mit „Vorgabe“ gekennzeichneten Mobilfunkdienste bzw. Mobilfunkleistungen sind in den entsprechenden Tarifen (1-5) standardmäßig enthalten. D.h. mit Aktivierung der SIM-Karte sind entsprechende Dienste für die Polizei NRW nutzbar.

- **Option**

Die mit „Option“ gekennzeichneten Mobilfunkdienste bzw. Mobilfunkleistungen sind im entsprechenden Tarif (1-3) optional und bei Bedarf zum Tarif durch die Polizei NRW zubuchbar. Die nachträgliche Buchung einer Option zu einem vorhandenen Tarif verlängert aber die Tarifvertragslaufzeit nicht.

- **„zugelassen/nutzbar“**

Die mit „(zugelassen/nutzbar)“ gekennzeichneten Mobilfunkdienste bzw. Mobilfunkleistungen dürfen durch den AN nicht in der Nutzung durch die Polizei NRW einge-/beschränkt werden.

Die für das Tarifbaukastensystem durch den AN angebotene Preise müssen eindeutig und ohne Fußnoten für die gesamte Dauer der Rahmenvereinbarung dargelegt werden. Eine Kopplung mit Rabattierungen aller Art sowie eine automatische Erhöhung des Preises nach einer Vertragslaufzeit von 12/24 Monaten ist auch dann ausgeschlossen, wenn der AG den entsprechenden Vertrag nicht kündigt oder gekündigt hat, sondern weiterlaufen lässt.

2.5.1. Tarifbaukastensystem der Polizei NRW

Die nachfolgende Tabelle zeigt die fünf (5) gewünschten Grundtarife der Polizei NRW in ihrer Grundstruktur mit den Möglichkeiten der zubuchbaren Optionen durch die Polizei NRW für jeden einzelnen Tarif auf.

| Mobilfunktarife & Optionen der Polizei NRW Tarifbaukastensystem | | Tarif-1 Voice mit Option für Daten | Tarif-2 Voice und Daten | Tarif 3 Daten | Tarif 4 SMS | Tarif 5 MMS |
|--|---|---|----------------------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1. | Telefonieflat im Bieternetz GBG Polizei NRW Mobilfunk & Festnetz | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 2. | Incl. 60 Min. in andere nationale Netze & EU (Festnetz und Mobilfunk) | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 3. | Incl. 60. Minuten ins nationale Bieter Netz (Festnetz und Mobilfunk) | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 4. | Voice over IP (zugelassen /nutzbar) | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 5. | Instant Messaging (zugelassen /nutzbar) | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 6. | VoLTE (zugelassen /nutzbar) | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 7. | Wifi Calling (zugelassen /nutzbar) | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 8. | Mailboxabfrage | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 9. | SMS | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 10. | MMS | Vorgabe | Vorgabe | | | |
| 11. | Voice Flat national & EU in die Festnetz & Mobilfunknetze | Option | Vorgabe | | | |
| 12. | Voice Flat (Ausserhalb national & EU) in Festnetz & Mobilfunknetze | Option | Option | | | |
| 13. | SMS-Flat EU-weit | Option | Option | | Vorgabe | |
| 14. | MMS-Flat EU-weit | Option | Option | | | Vorgabe |
| 15. | OHNE Gesprächstrennung (24Std.) | Option | Option | | | |
| 16. | Datenflat LTE 2GB | Option | Vorgabe | Vorgabe | | |
| 17. | Automatisch unbegrenztes zubuchen von jeweils 1GB Datenvolumen mit Kostendeckel (Polizei NRW Datentreppe) | Option | Vorgabe | Vorgabe | | |
| 18. | Unbegrenztes nationales LTE Datenvolumen (Datenflat) | Option | Option | Option | | |
| 19. | Data-Optionen Ausserhalb der EU 500 MB, 1 GB, 2 GB, 5 GB, 10GB, 30GB, 50GB und unbegrenzte Datenflat | Option | Option | Option | | |
| 20. | Voice-Optionen Ausserhalb der EU incl. CH und NO | Option | Option | Option | | |
| Erläuterung: | Vorgabe | Die Mobilfunkleistung ist im gebuchten Tarif enthalten. | | | | |
| | Option | Die Mobilfunkleistung ist als Option im Tarif optional zubuchbar. | | | | |

(EU= Europäische Union)

2.5.2. Erläuterung zum Tarifbaukastensystem der Polizei NRW

Zur weiteren Verdeutlichung werden hier die einzelnen Punkte (1. -20.) des Tarifbaukastensystems der Polizei NRW dargestellt und erläutert.

1. Telefonieflat im Bietwork GBG Polizei NRW Mobilfunk & Festnetz

Die Telefonieflat im Bietwork GBG (geschlossene Benutzergruppe) beinhaltet die kostenlosen und uneingeschränkten Telefongespräche der Polizei NRW innerhalb dieser Nutzergruppe gültig für die gesamte Laufzeit sowie für alle Rufnummern dieser Rahmenvereinbarung.

2. Incl. 60 Min. in andere nationale Netze & EU (Festnetz und Mobilfunk)

In den entsprechenden Tarifen 1 und 2 sind 60 Minuten Telefongespräche in andere nationale Netze & EU (Festnetz und Mobilfunk) ohne Zusatzkosten enthalten.

3. Incl. 60. Minuten ins nationale Bietwork

In den entsprechenden Tarifen 1 und 2 sind 60 Minuten Telefongespräche in das nationale Bietwork (Festnetz und Mobilfunk) ohne Zusatzkosten enthalten.

4. Voice over IP (zugelassen /nutzbar)

Kein Nutzungs- oder Leistungsausschluss durch den AN zur Nutzung des AG.

5. Instant Messaging (zugelassen /nutzbar)

Kein Nutzungs- oder Leistungsausschluss durch den AN zur Nutzung des AG.

6. VoLTE (zugelassen /nutzbar)

Kein Nutzungs- oder Leistungsausschluss durch den AN zur Nutzung des AG.

7. Wifi Calling (zugelassen /nutzbar)

Kein Nutzungs- oder Leistungsausschluss durch den AN zur Nutzung des AG.

8. Mailboxabfrage

Bereitstellung des Mobilfunkdienstes durch den AN zur Nutzung des AG.

9. SMS

Bereitstellung des Mobilfunkdienstes durch den AN zur Nutzung des AG.

10. MMS

Bereitstellung des Mobilfunkdienstes durch den AN zur Nutzung des AG.

11. Voice Flat national & EU in die Festnetz & Mobilfunknetze

Die Voice Flat kann durch die Polizei NRW im Tarif-1 als Option zugebucht werden. Im Tarif-2 ist diese als „Vorgabe“ definiert und im Tarif-2 enthalten.

12. Voice Flat (außerhalb national & EU) in Festnetz & Mobilfunknetze

Für die Tarife 1 und 2 ist die Buchung einer Option „Voice Flat für Telefongespräche außerhalb des nationalen Netzes und der EU“, unterschieden nach Ländergruppen möglich.

13. SMS-Flat EU-weit

Für die Tarife 1 und 2 ist die Buchung einer Option „SMS Flat national und EU“ möglich. Im Tarif-4 ist diese als „Vorgabe“ zu aktivieren.

14. MMS-Flat EU-weit

Für die Tarife 1 und 2 ist die Buchung einer Option „MMS Flat national und EU“ möglich. Im Tarif-5 ist diese als „Vorgabe“ zu aktivieren.

15. OHNE Gesprächstrennung (24Std.)

Für die Tarife 1 und 2 ist die Buchung einer Option „OHNE Gesprächstrennung (24Std.)“ möglich. Diese Option verhindert eine Gesprächstrennung im Mobilfunkbereich durch den Netzbetreiber. Mit Buchung dieser Option muss gewährleistet werden, dass Telefongespräche dauerhaft und ununterbrochen und ohne Netzbetreibertrennung durch die Polizei NRW durchgeführt werden können.

16. Datenflat LTE 2GB

Bereitstellung eines LTE 2GB Datenvolumen. Im Tarif-1 als Option und im Tarif-2 und Tarif-3 als „Vorgabe“. Die Bereitstellung der LTE 2GB Datenflat ist auch die Grundlage für Punkt 17. - der Polizei NRW Datentreppe.

17. Automatisch unbegrenzt zubuchen von jeweils 1GB Datenvolumen mit Kostendeckel (Polizei NRW Datentreppe)

Die „Polizei NRW Datentreppe“ für die Tarife 2 und 3 als „Vorgabe“ und für den Tarif 1 als Option ist ein automatisches und unbegrenzt auf- / zubuchen von Datenvolumen auf die unter Punkt 16 beschriebene „Datenflat LTE 2GB“.

Im Datenvolumen unbegrenzt, im Kostenvolumen aber begrenzt bis zum €-Betrag der Option Punkt 18. (Unbegrenzt nationales LTE Datenvolumen (Datenflat)).

Eine genauere Beschreibung sowie die Funktionsweise sind in Ziffer 2.5.3 dargestellt.

18. Unbegrenzt nationales LTE Datenvolumen (Datenflat)

Für die Tarife 1, 2 und 3 ist die Buchung einer Option „Unbegrenzt nationales LTE Datenvolumen (Datenflat)“ national und EU möglich.

19. Data-Optionen Außerhalb EU - 500 MB, 1 GB, 2 GB, 5 GB, 10GB, 30GB, 50GB und unbegrenzte Datenflat

Für die Tarife 1,2 und 3 ist die Buchung einer Option „Data-Optionen Außerhalb EU“ in der Staffelung 500MB, 1GB, 2GB, 5GB, 10GB, 30GB, 50GB sowie eine unbegrenzte Datenflat möglich. Die entsprechende Preisstaffelung ist durch den Bieter für die aufgezeigten Datenvolumen anzugeben.

20. Voice-Optionen Außerhalb EU inkl. CH und NO

Für die Tarife 1, 2 und 3 ist die Buchung einer Option „Voice-Optionen Außerhalb EU incl. Schweiz (CH) und Norwegen (NO)“ national und EU möglich.

2.5.3. Polizei NRW Datentreppe

Die „Polizei NRW Datentreppe“ basiert auf der Bereitstellung der Datenflat LTE 2GB (**siehe Ziffer 2.5.1, Punkt 16**) und der Kostenobergrenze der Option Unbegrenzt nationales LTE Datenvolumen (Datenflat) (**siehe Ziffer 2.5.1, Punkt 18**).

Der AN muss zwingend in der Lage sein den nachfolgenden Prozess technisch abzubilden und den entsprechenden Abrechnungsprozess zu gestalten:

Mit Aktivierung des Tarif-1 als Option und im Tarif-2 und Tarif-3 als „Vorgabe“ wird auch die Aktivierung der Datentreppe vollzogen.

Ist das verfügbare Datenvolumen zu 80% aufgebraucht, wird automatisch ein weiteres GB (1GB) Datenvolumen dem Mobilfunkteilnehmer zur Verfügung gestellt. Der Vorgang des automatischen Erhöhen von jeweils 1GB Datenvolumen vollzieht sich „endlos“ und ohne eine Begrenzung des Datenvolumens. Der Mobilfunkteilnehmer braucht von dieser Aktion keine Kenntnis zu bekommen. Eine Informations-SMS (z.B. 80% Datenverbrauch) an den Mobilfunkteilnehmer ist bei der gebuchten Option „Polizei NRW Datentreppe“ nicht erforderlich.

Die „Polizei NRW Datentreppe“ hat im Gegensatz zum unbegrenzten Volumen aber eine begrenzte Kostenhöhe in Euro (€). Diese Begrenzung der Kosten richtet sich an den monatlichen Betrag in der Höhe der vom AN angebotenen Option „Unbegrenzt nationales LTE Datenvolumen (Datenflat)“ (**siehe Ziffer 2.5.1, Punkt 18**).

Hat ein Mobilfunkteilnehmer der Polizei NRW durch seine Datennutzung kostenmäßig diese Höhe erreicht, erfolgt keine weitere Berechnung durch den AN mehr. Die Volumengrenze ist dadurch jedoch nicht betroffen.

2.5.4. Zubuchbare Sprachoptionen

Zu den in Ziffer 2.5.1 Tarifbaukastensystem der Polizei NRW aufgeführten Tarifen (Tarif-1 und Tarif-2) müssen weitere Sprachoptionen jederzeit optional hinzu gebucht werden können.

Vor und zum jeweiligen Ende der Optionslaufzeit einer zugebuchten Option muss der Mobilfunkteilnehmer der Polizei NRW jeweils per SMS darauf hingewiesen werden.

Die Option darf nicht automatisch verlängert werden. Eine sofortige, erneute Buchung von einer der beschriebenen Optionen muss jedoch möglich sein.

Die Voice Optionen gemäß Ziffer 2.5.1, Punkte 11, 12, und 20 müssen auch gleichzeitig zur Nutzung zu buchen sein.

2.5.5. Zubuchbare Datenoptionen

Sämtliche zubuchbare Datenoptionen müssen unabhängig voneinander in den Tarifen 1, 2 und 3 gebucht werden können.

Jeweils nach Buchung und vor Verbrauch einer gebuchten Datenoption (**ausgenommen Ziffer 2.5.1 Punkt 17, Polizei NRW Datentreppe**) von 80% und 100% des zusätzlich gebuchten Datenvolumens muss der Mobilfunknutzer der Polizei NRW per SMS informiert werden.

Für die MPLS Anschlüsse muss diese Information per Email an eine noch zu definierende Mail Adresse der GBG erfolgen.

Der Wechsel von einer Option auf eine höherwertigere Option (**z.B. Ziffer 2.5.1, Punkt 19**) muss jederzeit während der Laufzeit einer bestehenden Option möglich sein. Evtl. noch vorhandenes Restguthaben kann in diesem Fall verfallen.

Hinweis:

Jedem Tarif bzw. jeder Option ist vom AN eine ausführliche und verständliche Beschreibung der Leistungsmerkmale bei Gebotsabgabe als PDF Dokument beizufügen.

2.6. Endgeräte

Der AG kann Endgeräte und Zubehör aus dem jeweils aktuellen Angebotsportfolio des AN beziehen. Der AG wird hierzu nach Zuschlag mit dem AN die entsprechenden Endgeräte für die Polizei NRW definieren und festlegen.

Der AN muss dafür Endgeräte der folgenden Kategorien in seinem Portfolio führen:

- Handys
- Outdoor-Handys
 - Samsung Galaxy Xcover 4s Enterprise Edition 32GB Handy, schwarz, Android
- UMTS/LTE/5G-Datensticks
- 3G / 4G / 5G Router
- Smartphones mit dem iOS (Apple) Betriebssystemen mit den nachfolgenden Modellen:
 - iPhone XS und XS MAX sowie XR
 - iPhone 11, 11Pro sowie 11 Pro Max
- Tablets mit den iOS (Apple) Betriebssystemen mit den nachfolgenden Modellen:
 - iPad Air (3. Generation)
 - iPad Mini (5. Generation)
 - iPad Pro 12.9“ (3. Generation)
 - iPad Pro 11“(3. Generation)

sowie entsprechendes Zubehör für die Endgeräte.

Für die Endgeräte gelten die folgenden grundlegenden Anforderungen:

- Di3e Apple Smartphones müssen die Prozessorklasse \geq A12 aufweisen und min. 32GB Speicher sowie die aktuelle iOS Version haben.
- Die Smartphones und Tablets des angebotenen Portfolios müssen eine Anbindung an Microsoft Exchange (ActiveSync) unterstützen
- Der AG hat bei Vertragsneuabschluss und bei Vertragsverlängerung die Wahl, ein neues Endgerät über den AN zu beziehen
- Der AG kann zu jedem Tarif (1 bis 3) des Tarifbaukastensystem der Polizei NRW ein Endgerät beziehen
- Die Endgeräte, einschließlich der 3G/4G/5G-Router, müssen ohne SIM- und NET-Lock bereitgestellt werden
- Die Kosten für das Endgerät müssen durch einen Einmalbetrag oder alternativ durch eine monatliche Zahlung (bei 24 Monaten Laufzeit) ausgeglichen werden können. Der AG behält sich in diesem Punkt das Wahlrecht vor.

Für den AG ist wichtig, dass bei Abschluss eines Mobilfunkvertrags durch die einzelnen Polizeibehörden immer aus einem Portfolio an Endgeräten ausgewählt werden kann, welche der AG vorher definiert hat, die jeweils auf dem aktuellen Stand der Technik sind und dem jeweils aktuellen Lieferprogramm des jeweiligen Herstellers entsprechen.

Der AN verpflichtet sich daher, das angebotene Portfolio in regelmäßigen Zyklen, mindestens jährlich, mit Endgeräten auf dem neusten Stand der Technik zu aktualisieren und mit dem AG abzustimmen. Der Austausch darf weder technologisch oder sicherheitstechnisch noch wirtschaftlich nachteilig für den AG sein.

Zwischen dem AG und dem AN können während der Vertragslaufzeit einvernehmlich neue Endgeräteprofile definiert werden, um zeitnah auf neue Entwicklungen und Möglichkeiten des schnelllebigen Endgerätemarktes reagieren zu können.

2.6.1. Preisgestaltung für die anzubietenden Endgeräte

Die angebotenen Endgeräte dürfen neben den im Preisblatt aufgeführten Kosten bei Abschluss eines Mobilfunkvertrags keine zusätzlichen Kosten verursachen.

Der AG ist in der Auswahl der Endgeräte frei und nicht Tarifgebunden.

Der AG wird von Bundleangeboten (Endgeräte mit Tarif) grundsätzlich Abstand nehmen.

Zu den Tarifen 1 und 2 des Tarifbaukastensystem der Polizei NRW (**siehe auch Ziffer 2.5.1**) muss der AG die Möglichkeit haben, jedes der o.a. Endgeräte frei buchen zu können.

Zum Tarif 3, Tarifbaukastensystem der Polizei NRW, (**siehe auch Ziffer 2.5.1**) gilt selbes - in Bezug auf die iPad Modelle.

2.7. Betrieb und Service

2.7.1. Auftragsabwicklung

Der AN nimmt Aufträge des AG zum Erbringen von Leistungen im Rahmen des Vertrages an 5 Tagen / Woche (Montag – Freitag, 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr) entgegen.

Der AN bestätigt dem AG die Beauftragung in schriftlicher Form (E-Mail).

Aufträge vor 12:00 Uhr werden dem AN noch am gleichen Tag, Aufträge nach 12:00 Uhr werden dem AN am Folgetag bis 12:00 Uhr bestätigt.

Die Lieferung von SIM-Karten erfolgt inkl. PIN- und PUK-Code innerhalb von drei (3) Arbeitstagen an den Besteller.

Die Lieferung von Endgeräten erfolgt ebenfalls innerhalb von drei (3) Arbeitstagen an den Besteller.

In der Auftragsbestätigung des AN sind folgende Angaben erforderlich:

- Auftragsdatum, Name und Telefonnummer des AG
- Beschreibung der beauftragten Leistung (z. B. Tarif, Geräteart)
- Terminbestätigung
- im Auftrag vergebenes Geschäftszeichen des AG
- Ansprechpartner des AN zur Erbringung der Leistung (Name, Telefax- und Telefonnummer, E-Mail-Adresse), die vergebene Rufnummer sowie die Seriennummer der/des Geräte/s

Aufträge des AG können dabei auf folgende Arten an den AN vergeben werden:

- über eine webbasierte Portallösung ohne aktive Inhalte des AN, mit deren Hilfe alle Bestellmöglichkeiten des Vertrags abdeckt werden müssen
- Schriftlich per Post, Fax oder E-Mail an den AN
- Durch telefonische Bestellung von einem bestimmten bzw. berechtigten Personenkreis des AG. Diesen Personenkreis wird der AG nach Zuschlag mit dem AN festlegen.

2.7.2. Störungsmeldung und Störungsbeseitigung, Service Hotline mit dediziertem “Service-Team”

Zur Meldung von Störungen muss der AN eine aus seinem Mobilfunknetz und aus dem deutschen Festnetz kostenlose, deutschsprachige Service-Hotline zur Verfügung stellen, die 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche (24 x 7) für den AG erreichbar ist.

Der AN hält dazu ein dediziertes, deutschsprachiges Service Team vor, welches in den technologischen und vertraglichen Belangen der Polizei NRW geschult und aussagefähig ist. Im Weiteren soll die Aufgabe neben der Störungsbearbeitung und Störungsbeseitigung auch darin bestehen der Polizei NRW fachlich qualifizierte Beratung, Hilfe und Auskunft zu erteilen und damit zu unterstützen.

2.7.3. Mängel an Mobilfunk-Endgeräten oder Zubehör

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für vom AN gelieferte Geräte, die nicht vollständig der vom AN angegebenen Spezifikation und Funktionalität entsprechen.

- Alle im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Produkte müssen mangelfrei sein, auch unerhebliche Mängel müssen behoben werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate ab Lieferung des Gerätes.
- Der AG hat Mängel unverzüglich bei der vom AN angegebenen Service Hotline zu melden. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Der AN verpflichtet sich, innerhalb der Erreichbarkeitszeiten der Service Hotline auftretende Störungen des Gerätes entgegenzunehmen und zu beheben.
- Der AN kann den Mangel nach seiner Wahl durch Beseitigung des Mangels oder Lieferung eines neuen Gerätes beheben:
 - Im Fall der Mängelbehebung durch Reparatur hat der AN während der Reparaturzeit dem Bezugsberechtigten ein gleichwertiges, voll funktionsfähiges und für den AG kostenloses Ersatzgerät zu stellen. Unter Ersatzgerät ist ein Endgerät zu verstehen, das dem Mobilfunkteilnehmer während der Reparaturzeit seines Endgerätes zur Verfügung gestellt wird.
 - Im Fall der Mängelbehebung durch Lieferung eines neuen Gerätes, hat der AN das defekte Gerät gegen ein technisch einwandfreies und mindestens gleichwertiges Gerät auszutauschen. Der Austausch ist für den AG kostenfrei. Das Austauschgerät muss mindestens sowohl dem technischen als auch optischen Stand der Abnutzung des auszutauschenden Geräts entsprechen. Innerhalb der ersten 12 Monate der Gewährleistungsfrist werden durch den AG nur neuwertige Geräte akzeptiert. Unter Austauschgerät ist ein Endgerät zu verstehen, dass das defekte Endgerät des Mobilfunkteilnehmers dauerhaft ersetzt. Das Austauschgerät wird Eigentum des AG.
- Bei allen auftretenden Mängeln, hat der AN das Ersatz-/Austauschgerät innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach der Störungsmeldung an den AG zu liefern. Nach dem Erhalt des Ersatz-

/Austauschgeräts liefert der AG das defekte Endgerät nach Entnahme der SIM- und ggf. Speicherkarte innerhalb von fünf Arbeitstagen als versichertes Paket an den AN auf dessen Kosten. Dieser muss das Gerät als Datenträger in einem zertifizierten Verfahren entsorgen, bzw. über einen zertifizierten Entsorger. Die Form der zertifizierten Entsorgung muss dem AG transparent dargestellt und nachgewiesen werden. Alternativ können / werden die Endgeräte aus datenschutzrechtlichen Gründen vom AG selbständig entsorgt wenn der AN diesem Verfahren zustimmt. Sollte eine Mängelbeseitigung nicht innerhalb von zwanzig Arbeitstagen erfolgen können oder scheitern, ist dem AG ebenfalls ein Austauschgerät zu liefern.

- Nach dem Erhalt des reparierten Endgerätes oder des Austauschgerätes liefert der AG das Ersatzgerät innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen als versichertes Paket an den AN auf dessen Kosten zurück.
- Schließt der AN die Mängelbehebung nicht innerhalb einer angemessenen Frist erfolgreich ab, kann ihm der AG eine Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der AG Herabsetzung der Vergütung oder Rücktritt vom Einzelauftrag und - bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen neben dem Rücktritt Schadensersatz verlangen.
- Bietet der Gerätehersteller eine weitergehende Garantieleistung, so ist der AN verpflichtet, diese Garantieleistung an den AG weiterzugeben. Zu diesem Zweck überlässt der AN dem AG für alle betroffenen Geräte die betreffende Garantieerklärung des Herstellers.

2.7.4. Störungen oder Defekte an Mobilfunk-Endgeräten oder Zubehör

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für Defekte und Störungen, die bei der Nutzung der vom AN gelieferten Geräte auftreten.

- Der AG hat Störungen oder Defekte unverzüglich bei der vom AN angegebenen Service Hotline zu melden. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Störungen oder Defekte und ihrer Ursachen erleichtern. Der AN verpflichtet sich, innerhalb der Erreichbarkeitszeiten der Service Hotline auftretende Störungen oder Defekte des Gerätes entgegenzunehmen und zu beheben.
- Kann der AN durch Maßnahmen der Servicehotline die Störungen oder Defekte nicht beheben so veranlasst er unmittelbar den Versand eines gleichen Ersatzgerätes bzw. Ersatzteils. Die Lieferung muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen erfolgen. Der AG verpflichtet sich, das Ersatzgerät oder Ersatzteil gegen das defekte Gerät oder Ersatzteil Zug um Zug bei der Lieferung auszutauschen. Eine eventuelle Zurücksendung des defekten Gerätes oder Ersatzteils erfolgt auf Kosten des AN.
- Sollte seitens des AN das baugleiche Gerät nicht mehr verfügbar sein, so hat er das Nachfolgemodell oder ein gleichwertiges Modell zu liefern.
- Stellt der AN fest, dass die Störungen bzw. Defekte nicht im Rahmen der Garantie abgewickelt werden können, so ist er berechtigt eine Reparaturkostenpauschale zu berechnen die nicht höher als der Neupreis abzüglich der Nutzungsdauer des Gerätes sein darf.

2.7.5. Störungsmeldung durch den AN

Der AN hat eine Informationspflicht gegenüber dem AG bei Störungen des gesamten Mobilfunknetzes oder auch Teilen davon. Diese Informationspflicht umfasst auch geplante Maßnahmen am Mobilfunknetz, die eine teilweise und / oder flächenmäßig begrenzte Beeinträchtigung des Mobilfunkdienstes erwarten lassen.

Der AN teilt ihm bekannt gewordene Störungen den vom AG zu benennenden Ansprechpartnern per E-Mail (bei Störungen >25% der Netzabdeckung in NRW - sofort und auch zusätzlich telefonisch) unaufgefordert und unverzüglich unter Angabe der Störung und folgenden weiteren Informationen dazu mit:

- Datum, Uhrzeit sowie Name, Telefonnummer und E-Mail Adresse der bearbeitenden Person des AN
- Zeitpunkt des Bekanntwerdens der Störung beim AN
- Beschreibung der Störung wie: Störwirkbreite, Betroffener Bereich, Auswirkungen / beeinträchtigte Services, ect.
- Aktueller Stand der Störungsd Diagnose und deren Beseitigung, geschätzter Beseitigungstermin

- Telefonische Rufnummer für Rückfragen durch den AG, falls diese von der o.g. Rufnummer abweicht

Bei einer Netzstörung > 25% wird der AN zusätzlich eine SMS an alle Mobilfunkteilnehmer der Polizei NRW versenden, damit die Polizeikräfte über eine derartige Störung in NRW informiert sind. Auch bei Beendigung der Störung ist eine entsprechende SMS an alle Mobilfunkteilnehmer der Polizei NRW zu senden. Dem AG ist bewusst, das je nach Störungsgebiet nicht alle Polizeikräfte diese SMS erhalten.

Des Weiteren hat der AN eine Informationspflicht gegenüber dem AG bei geplanten (Teil-) Abschaltungen des Mobilfunknetzes. Bei länger andauernden Störungen sind bei gravierenden Änderungen, spätestens aber alle 3 Std. unaufgefordert Statusmeldungen mit dem Stand der Bearbeitung an den AG zu übermitteln.

2.7.6. Störungsmeldung durch den AG

Störungen werden durch den AG bei der Service Hotline gemeldet. Diese leitet die erforderlichen Maßnahmen zur schnellstmöglichen Beseitigung der Störung ein.

Ist ein Endgerät von der Störung betroffen, initiiert die Service Hotline den Tausch des Endgerätes, bzw. die Bereitstellung eines Ersatzgerätes innerhalb der o.g. Fristen.

Die Störung ist vom AN unter einer eindeutigen Identifikationsnummer (numerisch oder alphanumerisch) anzulegen. Diese ist dem AG /Störungsmelder (per Telefax oder E-Mail unverzüglich mitzuteilen. Die gesamte weitere Kommunikation ist unter Bezug auf diese Nummer abzuwickeln.

Für Störungsmeldungen per Telefax oder E-Mail kann zwischen AN und AG im Bedarfsfall die Verwendung eines Formblatts vereinbart werden.

2.7.7. Abschlussmeldung

Mit der Abschlussmeldung wird den vom AG benannten Ansprechpartnern per E-Mail das Ende einer Störung vom AN gemeldet.

Die Abschlussmeldung muss einen Fehlerbericht mit folgenden Mindestinhalten enthalten:

- Identifikationsnummer der Störung
- Erstellungsdatum des Berichts
- Ggf. die von der Störung betroffenen Gebiete, Anfang und Ende der Störung, Ursache der Störung
- Beschreibung bzw. Auswirkungen der Störung, durchgeführte Maßnahmen zur Behebung der Störung

Der AG setzt zur Verwaltung und zum Monitoring von Störungen und Ereignissen ein Störungs- und Ticket Portal auf Basis von "Remedy" ein. Der AN sichert zu, über eine Schnittstelle (XML / API) einen Austausch von Störungsstatusaktionen zu gewährleisten.

2.7.8. Fristen Mobilfunk

Für die Leistungen im Rahmen des Betriebes und der Serviceerbringung gelten die nachfolgenden Fristen. Die Fristen beginnen jeweils ab der Störungsmeldung, bzw. der Beauftragung einer Leistung.

| Leistung | Frist |
|---|--|
| Bereitstellung neuer SIM-Karten inkl. PIN- und PUK-Code | 3 Arbeitstage |
| Aktivierung einer SIM-Karte | Unverzüglich |
| Bereitstellung neuer Endgeräte | 3 Arbeitstage |
| Freischaltung zusätzlicher Sprachoptionen | Unverzüglich |
| Freischaltung zusätzlicher Datenoptionen | Unverzüglich |
| Sperren / Entsperrn einer SIM-Karte | Unverzüglich |
| Sperrmitteilung | Unverzüglich |
| Bestätigung Auftragsannahme | Tagesaktuell |
| Bestätigung einer Störung | Tagesaktuell, bei Netzstörungen > 25% innerhalb von einer (1) Stunde |
| Lieferung eines Ersatz-, bzw. Austauschgerätes | 3 Arbeitstage |
| Reparaturzeit eines Endgerätes | Max. 15 Arbeitstage |