

Finanzministerium | Postfach 71 27 | 24171 Kiel

An den
Vorsitzenden des Finanzausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Herrn Günter Neugebauer, MdL
Landeshaus
24105 Kiel

Nachrichtlich:
Herrn
Präsidenten
des Landesrechnungshofs Schleswig-Holstein
Dr. Aloys Altmann
Hopfenstraße 30
24103 Kiel

Staatssekretär

Kiel, den 8. August 2007

Bericht zur Evaluation der Zentralen IT - Beschaffung

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

anliegend übersende ich Ihnen den Evaluationsbericht zur Zentralen IT-Beschaffung mit der Bitte um Kenntnisnahme.

Mit freundlichen Grüßen

gez.
Klaus Schlie

Anlagen: Evaluationsbericht
 Beschaffungsvertrag mit 3 Anlagen
 IT - Warenkorb Bestellformular Stand 01.07.2007



Bericht

der Landesregierung

Evaluation der Zentralen IT - Beschaffung

Inhalt

1. Ausgangslage und Zielsetzung	3
2. Maßnahmen der Umsetzung	4
3. Kosten der Zentralen IT-Beschaffung.....	6
4. Bilanz	8
5. Erkenntnisse aus dem Controlling im Einzelnen	9

1. Ausgangslage und Zielsetzung

Der Landesrechnungshof (LRH) hat in den Jahren 1997/1998 einen Prüfungszyklus für Beschaffungen von Geräten der Informationstechnik begonnen. Für die Beschaffung von IT - Geräten existierten zu diesem Zeitpunkt keine bindenden landesinternen Regelungen. Das IT – Leitstellenkonzept (Nr. 3.2.2) beinhaltete lediglich ein Anfragegebot und eine Benutzungsempfehlung hinsichtlich der Dienstleistungen der Datenzentrale. Die Landesbehörden behielten auf diese Weise die Entscheidungsfreiheit, Aufträge anderweitig zu vergeben. Damit verbunden war die Verpflichtung, Beschaffungsvorgänge unter Beachtung der einschlägigen Bestimmungen durchzuführen. Der LRH hatte wiederholt Verstöße gegen vergabe- und haushaltsrechtliche Bestimmungen festgestellt.

Nach Auffassung des LRH war die Benutzungsempfehlung daher nicht geeignet, eine rechtlich bedenkenfreie IT – Beschaffung sicherzustellen, die zugleich den Grundsätzen von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit Rechnung trägt. Um die IT - Beschaffung zu optimieren und Synergieeffekte auszuschöpfen regte der LRH an, für die Beschaffung von IT eine **zentrale Beschaffungsstelle** einzurichten. Dies könnte auch die **Datenzentrale** sein (vgl. Bemerkungen 1999 des LRH, Nr. 12).

Das seinerzeit zuständige Innenministerium hat diese Anregung aufgegriffen und im Rahmen des *Modernisierungsprojektes* „Zentrale Beschaffungsstelle“ weiterverfolgt.

Hauptziele der zentralen IT – Beschaffung waren:

- rechtskonforme Vergabeverfahren
- Verhinderung von Korruption

Weitere Ziele der zentralen IT – Beschaffung waren:

- Vereinfachung der Beschaffungsprozesse
- Reduzierung der Beschaffungskosten und Beschaffungsprozesskosten
- Förderung der Standardisierung
- Nachfragebündelung

Personaleinsparungen gehörten seinerzeit nicht zu den Zielen. Freiwerdende Kapazitäten sollten für andere Aufgaben genutzt werden.

Daher wurde zur Messung der Personalkapazität keine Kennzahl generiert. Aus damaliger Sicht erschien der damit verbundene Aufwand unangemessen, da die Wirtschaftlichkeit der zentralen Beschaffung allgemein anerkannt war. Die dringend notwendige Behebung der vom LRH festgestellten Missstände sollte mit einem überschaubaren Aufwand sichergestellt werden. Die Aufmerksamkeit galt somit primär den beiden Hauptzielen, für die eine Bewertung nur qualitativ erfolgen kann.

2. Maßnahmen der Umsetzung

Die Einrichtung der zentralen IT - Beschaffung steht im zeitlichen Zusammenhang mit der generellen Einführung der zentralen Beschaffung von Standardbedarf durch die GMSH. Mit der Landesbeschaffungsordnung vom 19. Juni 2000 (vgl. Amtsbl. SH, S. 422) wurde die zentrale Beschaffung für sämtliche Landesbehörden eingeführt. Die GMSH ist seither zentrale Beschaffungsstelle des Landes.

Vor dem Hintergrund, dass bei **IT - Beschaffungen** spezielles Fachwissen erforderlich ist, wurde die Datenzentrale Schleswig-Holstein (DZSH; seit 01.01.2004: Dataport) als **Zentrale Beschaffungsstelle** der Landesverwaltung für **IT-Bedarf** eingerichtet.

Mit **Runderlass vom 07. Februar 2001** (Amtsbl. SH S. 42) informierte das Innenministerium die IT - Bedarfsstellen darüber, dass die DZSH als Zentrale Beschaffungsstelle der Landesverwaltung für IT-Bedarf eingerichtet wurde. Der IT-Bedarf ist seit diesem Zeitpunkt ausschließlich über die Zentrale IT-Beschaffungsstelle zu decken. Die Vorschriften der Landesbeschaffungsordnung zur zentralen Beschaffung von Standardbedarf sind sinngemäß anzuwenden.

Die aktuelle Landesbeschaffungsordnung vom 18.02.2005 (vgl. Amtsbl. SH 2005, S. 205) sieht weiterhin Dataport als Zentrale Beschaffungsstelle vor.

Zwischen dem Land und der Zentralen IT- Beschaffungsstelle wurde **erstmalig am 20.12.2000 ein Beschaffungsvertrag** abgeschlossen. Die Vergütung dafür wurde nach einem Prozentsatz des Auftragsvolumens bemessen.

Derzeit geltende Grundlage für IT - Beschaffungen in der Landesverwaltung ist **der IT - Beschaffungsvertrag vom 19. Januar 2006** (vgl. Anlage) zwischen dem Land Schleswig - Holstein und Dataport. Auf Anregung des LRH wurde die alte Vergütungsregelung abgeschafft und durch eine pauschale Vergütung (vgl. Anlage 2 zum Beschaffungsvertrag) ersetzt, die nach Aufwand bemessen und je nach Aufgabenumfang und Servicequalität verhandelbar ist.

Wesentlicher Bestandteil des Vertrages ist die Controlling-Vereinbarung (vgl. Anlage 3 zum Beschaffungsvertrag), mit deren Hilfe die Umsetzung der Ziele gesteuert wird. Das Controlling umfasst derzeit folgende Instrumente, deren Zuordnung zu den Zielen der Tabelle entnommen werden können:

Instrument	Inhalte	Ziel
Warenkorbmanagement	detaillierte Umsatzbetrachtung	Standardisierung Nachfragebündelung Vereinfachung der Beschaffungsprozesse Reduzierung der Beschaffungskosten und Beschaffungsprozesskosten
Messung der Servicequalität	Lieferzeit Kundenzufriedenheit Beschwerdemanagement	Reibungslose Beschaffungsprozesse Akzeptanz bei den Bedarfsstellen
Marktbeobachtung	permanente Preisvergleiche bei ausgewählten Artikelgruppen	Reduzierung der Beschaffungskosten
Gewährleistungsmanagement	differenzierte Darstellung der Gewährleistungsfälle	Reduzierung der Beschaffungskosten

3. Kosten der Zentralen IT-Beschaffung

Die **Kosten der zentralen Beschaffung** stellen sich im Zeitablauf wie folgt dar:

	<i>Umsatz in Mio. €</i>	Vergütung in T€	<i>Anzahl Aufträge</i>	<i>Anzahl Bestell- positionen</i>	<i>davon Positionen Sonderbedarf</i>
2001	15,8	693,9	1.200	7.900	700
2002	12,5	551,8	1.400	8.000	900
2003	11,2	492,8	1.950	11.300	1.300
2004	16,8	740,1	2.040	11.500	2.000
2005	15,5	682,0	2.700	12.750	2.260
2006	21,2	937,5	2.670*	11.320*	2.785*

*aktualisierte Werte im Vergleich zu Umdruck 16/1950; die Angaben wurden von Dataport zur Verfügung gestellt

In den Jahren 2001 bis 2005 war das Leistungsentgelt für die zentrale IT-Beschaffung an das Auftragsvolumen geknüpft. Die Höhe der Vergütung wurde nach dem im alten Beschaffungsvertrag vereinbarten Aufschlag von 5% auf die zu beschaffenden Waren und Leistungen und einem bei bestimmten Leistungen verringerten Aufschlag bemessen.

In 2006, also im ersten Jahr des neuen Beschaffungsvertrages, ist erstmals eine pauschale Vergütung vereinbart worden, die nach dem von Dataport ermittelten Personaleinsatz bemessen wurde. Diese betrug 937.500 € und lag damit in einer Größenordnung, die auch nach der alten Regelung angefallen wäre.

Das deutlich gestiegene Beschaffungsvolumen allein kann auf Dauer keinen höheren Personalbedarf bei Dataport rechtfertigen. Die eingesetzte Personalkapazität hängt vielmehr von der Anzahl der abgewickelten Aufträge, der Anzahl der darin enthaltenen Bestellpositionen und insbesondere vom Umfang der Beschaffungsmaßnahmen außerhalb des IT-Partner-Rahmenvertrages bzw. anderer Rahmenverträge (Sonderbedarf) ab, weil letztere besonders hohen Aufwand auslösen. Während die Anzahl der Aufträge und Bestellpositionen insgesamt wieder rückläufig ist, steigt der Aufwand für die Beschaffung von *Sonderbedarf* an (vgl. Tabelle). Hier gilt es gegenzusteuern.

Als problematisch erweist sich auch die über das Jahr ungleichmäßige Verteilung der Beschaffungsvorgänge. Soll auch in Spitzenzeiten eine Bearbeitung in gleich bleibend hoher Qualität (z. B. vereinbarte Bearbeitungszeiten) sichergestellt werden, ist die dafür erforderliche Personalkapazität vorzuhalten. Gleichzeitig gilt es, Leerläufe in auftragsschwächeren Zeiten möglichst zu vermeiden.

Um den Personalaufwand zu begrenzen und so das Leistungsentgelt angemessen zu gestalten, wurden folgende *konkrete Vereinbarungen* mit Dataport geschlossen:

- Dataport schließt erstmals im Herbst 2007 Rahmenverträge für „IT - Kleinteile“ ab und baut parallel den Artikelkatalog weiter aus. Die Laufzeit der Verträge soll 6 Monate betragen (aufgrund der schnellen Preisentwicklung). Die Folgeverträge werden direkt im Anschluss jeweils für weitere 6 Monate abgeschlossen.

Es wird erwartet, dass der Aufwand für Bestellungen von „IT- Kleinteilen“ (Kabel, Speicher usw.) zurückgeht und die Preise sinken.

Der Ausbau des Artikelkataloges führt zu einer Verringerung der Produktvielfalt (insbesondere bei Sonderbedarf) und trägt damit zur Standardisierung bei.

Die erste Erfolgsprüfung soll im Herbst 2008 (1 Jahr Probezeit) laufen. Sollte zu diesem Zeitpunkt kein messbarer Erfolg eintreten, wird das Finanzministerium alternative Schritte einleiten.

- Auswertung des Bestellaufwands nach Bedarfsstellen im Verhältnis zum Umsatz. Der Aufwand soll anhand der Bestellpositionen bewertet werden (Warenkorb/Sonderbedarf).
Die Auswertung soll Bedarfsstellen identifizieren, deren Bedarfe in besonderem Maße nicht aus dem Warenkorb befriedigt werden. Ziel ist eine Überprüfung des Warenkorbs.
- Der Dataport Shop soll mittelfristig das Bestellformular ersetzen.

Die Erfolge dieser Maßnahmen werden innerhalb der nächsten 2-3 Jahre sukzessive greifen. Vor diesem Hintergrund wird das Leistungsentgelt für das laufende Jahr auf 900.000 € und in den kommenden 2 Jahren jeweils um weitere 75.000 € gesenkt. Da-

mit ist das Ziel, die Bemessung des Leistungsentgelts von der Umsatzentwicklung abzukoppeln, erreicht.

4. Bilanz

Gemessen an den beiden Hauptzielen rechtskonforme Vergabeverfahren und Verhinderung von Korruption ist die Einführung der zentralen IT-Beschaffung nach allgemeiner Einschätzung als Erfolg zu werten.

In welchem Maße die übrigen Ziele erreicht wurden, wird durch die Controlling-Instrumente gemessen, die gleichzeitig dazu dienen, Schwächen zu erkennen. Deren Kenntnis ist die Basis für kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen.

Im Jahr 2006 wurde mit dem Aufbau von Kennzahlen für die Controlling-Berichte begonnen. Seitdem werden die Berichte kontinuierlich verfeinert und erweitert. Die Anforderungen und Ergebnisse werden regelmäßig in verschiedenen Arbeitsgruppen erarbeitet, umgesetzt und kontrolliert.

Erste Erfolge lassen sich bereits ablesen. Beispielsweise lässt die Kennzahl Warenkorb im Warenkorbmanagement im Jahresvergleich erkennen, dass in diesem Jahr (2007) deutlich mehr Artikel als im Vorjahr aus dem Warenkorb (=Artikelkatalog) erworben wurden. Dies bedeutet, dass die Bemühungen zur Standardisierung und Nachfragebündelung Erfolg hatten und dadurch der Aufwand für die Beschaffungsprozesse reduziert wurde. So werden anstatt von 300 möglichen Drucker-Varianten jetzt nur noch 6 Grundmodelle angeboten. Bei der Auswahlentscheidung spielten Erkenntnisse aus dem Controlling zur Standfestigkeit eine wesentliche Rolle. Diese Reduzierung vereinfacht zusätzlich die Verwaltung von Verbrauchsmaterial.

Bei Aktionen des Rahmenvertragspartners von Dataport werden sehr gute Preise für bestimmte Produkte erzielt, so dass sich die Beschaffungskosten in diesen Fällen erheblich reduzieren.

Neben den festgelegten Zielen ist die Servicequalität von wesentlicher Bedeutung, da sie nicht nur den Aufwand für das Beschwerdemanagement, sondern auch die Akzeptanz bei den Bedarfsstellen bestimmt. Die Akzeptanz der Bedarfsstellen ist für die erfolgreiche Umsetzung der Ziele unentbehrlich. Die Abfrage der Kundenzufriedenheit wird derzeit aufgrund der Erkenntnis überarbeitet, dass besonders unzufriedene Bedarfsstellen auskunftsfreudiger sind als die anderen. Dadurch haben „Ausreißer“ ein relativ hohes Gewicht. Ziel ist aber nicht, Ausreißer zu identifizieren, sondern systematische Schwächen zu erkennen. Dazu ist die Aussagekraft der Auswertungen weiter zu erhöhen.

Das Beschwerdemanagement, die Marktbeobachtung und das Gewährleistungsmanagement befinden sich im Aufbau.

Auch die Vereinbarungen mit Dataport (vgl. 3.) haben ihre Grundlage in Erkenntnissen aus dem Beschaffungscontrolling. Sie sind ein weiterer wichtiger Schritt zur Reduzierung der Aufwendungen für die IT-Beschaffung.

5. Erkenntnisse aus dem Controlling im Einzelnen

Warenkorbmanagement:

Im Mai 2006 wurde die AG Warenkorb gegründet, in der hauptsächlich die verbrauchsstarken Ressorts vertreten sind. Wesentliche Arbeitsgrundlage sind die Erkenntnisse aus dem Beschaffungscontrolling.

Innerhalb eines Jahres konnten bereits wesentliche Verbesserungen bei den Massenprodukten Arbeitsplatz-PC und Drucker erreicht werden. Neben der bereits erwähnten Beschränkung auf 6 Drucker-Modelle wurde für die Arbeitsplätze ein sehr günstiger „Verwaltungs-PC“ sowie 2 stärkere Fach-Alternativen ausgearbeitet. Die gezielte Auswahl günstiger Modelle wirkt sich positiv auf die Beschaffungskosten und die Unterhaltskosten aus.

Weitere Erkenntnisse im Jahresvergleich 2006/2007 können für die Kennzahlen Warenkorb (Umsatz und Anzahl Artikel aus Warenkorb in Relation zu Artikeln außerhalb des Warenkorbes) und Eilbestellungen (Umsätze) gezogen werden. Die Auswertungen zum Warenkorb werden Grundlage für die Maßnahmen zur Reduzierung des Sonderbedarfs sein (vgl. Tz. 3). Die Kennzahl „Eilbestellungen“ gibt aufgrund der steigenden Tendenz Anlass zu verstärkter Beobachtung.

Kennzahl	Erläuterung	Größe 2006	Größe 2007 1. HJ 2007
Warenkorb	Umsatz und Anzahl Artikel aus Warenkorb in Relation zum Gesamtumsatz (GU)	6,61 %	13,31 %*
Eilbestellungen	Umsatz Eilbestellungen (Relation zum GU)	169.977,57 € (0,8 %)	290.427,60 € (4,66 %)

* Die Kennzahl wurde im Jahr 2007 modifiziert. Es werden nur noch PC, Monitore, Drucker und Server erfasst, diese dann aber einzeln im Vergleich zu den Umsätzen außerhalb des Warenkorbes in Relation gesetzt.

Zu den übrigen Kennzahlen dieser Kategorie liegen noch keine Erkenntnisse vor, da erst im Laufe des Jahres 2006 Vereinbarungen über die Modalitäten getroffen wurden.

Servicequalität:

Kennzahl	Erläuterung	Größe 2006	Größe 2. Quartal 2007
Kundenzufriedenheit	Bewertung der Qualität der Leistungen von Dataport und den Lieferanten durch die Bedarfsstellen	Note 2,72*	Note 2,28
Bearbeitungszeit Dataport	s. u.	4,2 Tage	4,12 Tage
Lieferzeit		26,5 Tage	18,63 Tage

* 4. Quartal 2006

Die Auswertungen zur Servicequalität haben noch nicht den gewünschten Erfolg gehabt. Zwar sind die Informationen wichtige Basis für die regelmäßigen Reviews mit den Vertragspartnern. Es hat sich aber gezeigt, dass die Kennzahlen nicht fein genug aufgebaut waren, um systematische Ursachen für Reibungsverluste direkt ablesen und so kurzfristig gegensteuern zu können.

Der Fragebogen zur *Kundenzufriedenheit* wird deshalb derzeit überarbeitet. Bei der Befragung werden 10 feste Bedarfsstellen (nach größtem Umsatz 01.01.2006 bis 30.06.2007) und der Landtag sowie 10 variable Bedarfsstellen (höchste variable Umsätze des letzten Quartals) berücksichtigt. Die Aussagekraft soll durch die Veränderungen erhöht werden.

Beim Controlling der *Bearbeitungs- und Lieferzeiten* stellt sich das Problem, dass die Aussagekraft sehr niedrig ist. Es kommt häufig zu gewollten, langen Lieferzeiten (z. B. Softwareaufträge - jährliche Lizenzverlängerung). Im Jahr 2006 wurden die durchschnittliche Bearbeitungs- und Lieferzeit ohne Differenzierung berechnet. Um die Aussagekraft zu erhöhen, wird ab Januar 2007 zusätzlich monatlich der höchste Einzelwert mit der längsten Lieferzeit sowie den dazugehörigen Namen des Lieferanten ausgewiesen.

Weiterhin werden Überschreitungen von vertraglich vereinbarten Lieferzeiten des Lieferanten FSC (Rahmenvertrag) dokumentiert.

Marktbeobachtung:

Die Marktbeobachtung befindet sich derzeit im Aufbau. Sie soll als Graphik aufbereitet werden, sobald genügend Zahlen vorliegen. Insgesamt werden 10 umsatzstarke Artikel aus folgenden Produktgruppen kontinuierlich (quartalsweise) beobachtet:

- 2 PC-Typen
- 2 Monitortypen
- 2 Notebooks
- 2 Drucker
- 1 Festplatte (250 GB)
- 1 Speicher (1 GB)

Gewährleistung:

Die Datenbank zu Gewährleistungen befindet sich derzeit im Aufbau (bei Dataport und FSC). Erfasst werden nach Auskunft von Dataport die Daten zu Wartungs-, Service-, und Supportfällen rückwirkend ab 01.01.2007. Ziel ist zu prüfen, ob (optionale) längere Gewährleistungsfristen im Vergleich zu kostenpflichtiger Störungsbeseitigung wirtschaftlich sind.

gez.

Klaus Schlie
Staatssekretär

Beschaffungsvertrag

zwischen dem

Land Schleswig-Holstein

endvertreten durch das Finanzministerium

Düsternbrooker Weg 64

24103 Kiel

im folgenden **Land** genannt

und

Dataport

Anstalt des öffentlichen Rechts

Altenholzer Straße 10 – 14

24161 Altenholz

im folgenden **Dataport** genannt

Präambel

Gemäß § 3 Absatz 1 des Staatsvertrages zwischen dem Land Schleswig-Holstein und der Freien und Hansestadt Hamburg über die Errichtung von „Dataport“ als rechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts unterstützt Dataport das Land als zentrale Informations- und Kommunikationstechnik-Dienstleisterin. Das Land hat Dataport auf dieser Grundlage bereits in der Vergangenheit vertraglich damit beauftragt, den IT-Bedarf des Landes zu beschaffen. Das Land beabsichtigt auch weiterhin, seinen IT-Bedarf über Dataport zu decken. Dem entsprechend hat das Land in Ziffer 2.2.1 seiner Landesbeschaffungsordnung Schleswig-Holstein vom 18. Februar 2005 (Amtsbl. Schl.-H. 2005 S. 205, ber. S. 447; im folgenden „Landesbeschaffungsordnung“ genannt) seine Behörden und Dienststellen angewiesen, den IT-Bedarf bei Dataport zu beschaffen.

Durch die Zentralisierung der IT-Beschaffung soll die Reduzierung der IT-Beschaffungskosten bei gleichzeitiger Erhöhung der Qualität sowie die Standardisierung und Vereinheitlichung der eingesetzten IT-Systeme erreicht werden. Die Vereinheitlichung und Vereinfachung der Be-

schaffungsprozesse in der schleswig-holsteinischen Landesverwaltung und der Wegfall dezentraler Ausschreibungsverfahren sollen zu einer signifikanten Verringerung der IT-Beschaffungsprozesskosten führen und somit zu einer Steigerung der Wirtschaftlichkeit und Effektivität des IT-Einsatzes in der schleswig-holsteinischen Landesverwaltung beitragen.

Mit diesem Beschaffungsvertrag regeln die Parteien die Grundlage für die Bedarfsdeckung durch Dataport am Markt.

Dazu vereinbaren die Parteien folgendes:

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Gemäß Nr. 2.2.1 der Landesbeschaffungsordnung ist Dataport Zentrale Beschaffungsstelle für IT-Bedarfe des Landes. Mit diesem Vertrag übernimmt Dataport die Durchführung von notwendigen IT-Beschaffungen für sämtliche Bedarfstellen im Sinne der Landesbeschaffungsordnung (im Folgenden „Bedarfstellen“ genannt).

(2) Dieser Vertrag ist die Grundlage für die Realisierung der strategischen Vorgaben des Landes gegenüber Dataport in Bezug auf die IT-Beschaffung.

(3) Darüber hinaus ist dieser Vertrag Rahmenvertrag für die Bestellungen der Bedarfstellen.

§ 2 Grundlagen des Beschaffungsverfahrens und strategische Vorgaben an Dataport als Zentrale Beschaffungsstelle für IT- Bedarf

(1) Dataport wird unter Berücksichtigung der aktuell gültigen IT- Standards des Landes und in Absprache mit dem Finanzministerium des Landes Schleswig-Holstein als IT-koordinierende Stelle (im folgenden „Finanzministerium“ genannt) einen Artikelkatalog festlegen und bereitstellen und zukünftig in einem E-Shop bereithalten. Die Bedarfstellen können aus diesem Artikelkatalog den IT-Bedarf bestellen. Dataport wird den E-Shop pflegen, bestücken und aktualisieren. Der E-Shop soll im Rahmen der elektronischen Beschaffung eingesetzt werden. Dataport wird die Warenverfügbarkeit der angebotenen Gegenstände sicherstellen, damit die vereinbarten Lieferzeiten eingehalten werden können.

(2) Die Bedarfstellen bestellen aus diesem Artikelkatalog bzw. dem E-Shop Artikel ihres IT-Bedarfes. Die jeweilige Bestellung stellt einen auf diesen Vertrag als Rahmenvertrag Bezug nehmenden Einzelvertrag dar, der mit der Auftragsbestätigung durch Dataport zustande kommt.

(3) Artikel des IT-Bedarfes, die nicht im Artikelkatalog bzw. im E-Shop von Dataport angeboten werden, werden auf der Grundlage eines gesonderten Einzelvertrages in Textform der Bedarfstelle mit Dataport durch Dataport beschafft. Der Einzelvertrag wird von Dataport unter Berücksichtigung des Bedarfes der Bedarfstelle und in Abstimmung mit derselben vorbereitet. Er nimmt Bezug auf diesen Vertrag und ergänzt bzw. konkretisiert ihn. Dieser Einzelvertrag muss die von Dataport zu beschaffende Lieferung bzw. Leistung hinreichend genau beschreiben, die Zeit der Lieferung und Leistung bestimmen sowie die von Dataport durchgeführte Kostenschätzung wiedergeben.

(4) Dataport wird den IT-Bedarf im eigenen Namen und unter Berücksichtigung der vergaberrechtlichen Vorschriften sowie der strategischen Vorgaben des Landes in eigener Verantwortung am Markt beschaffen. Dabei wird ausschließlich Dataport Vertragspartner mit den Unternehmen. Dataport wird Ansprüche gegen diese Unternehmen geltend machen und durchsetzen.

(5) Im Falle der Mangelhaftigkeit der Lieferungen und Leistungen stehen dem Land Gewährleistungsansprüche nach dem in § 6 genannten Vorschriften gegen Dataport zu.

(6) Dataport wird, soweit wirtschaftlich sinnvoll und vor dem Hintergrund der Einzelbestellungen den Bedarfstellen zumutbar, in Absprache mit dem Finanzministerium einzelne Bestellungen der Bedarfstellen bündeln. Sofern die Beschaffungen der Bedarfstellen im Rahmen der elektronischen Beschaffung über den E-Shop erfolgen, wird Dataport auch hier auf die Möglichkeit der Bündelung im Rahmen des Satzes 1 achten. Der Ablauf der Beschaffungen ist in der Anlage 1 skizzenhaft wiedergegeben.

(7) Dataport verpflichtet sich, die für die Durchführung von rechtssicheren Vergabeverfahren erforderliche fachliche Kompetenz vorzuhalten und laufend zu sichern.

(8) Dataport wird Review-Gespräche, Strategieworkshops und State-of-the-Art-Veranstaltungen mit ausgewählten Herstellern, Lieferanten und Dienstleistern selbst vornehmen. Falls dabei strategische Fragen in Bezug auf den IT-Bedarf des Landes berührt werden, wird Dataport sich mit dem Finanzministerium abstimmen bzw. dieses informieren.

§ 3 Aufgaben von Dataport im Rahmen der Bestellungen der Bedarfstellen

(1) Dataport wird die Bedarfstellen auf Anfrage und bei besonderem Anlass bei der Auswahl der Gegenstände des Artikelkataloges beraten und die technische und wirtschaftliche Vollständigkeit und Richtigkeit der Bestellungen sicherstellen.

(2) Dataport wird die Konfigurierung von Komponenten unter Berücksichtigung der Maßgaben der aktuell gültigen IT-Standards des Landes vornehmen.

- (3) Dataport wird den jeweiligen Lieferanten, Herstellern und Dienstleistern des IT-Bedarfes etwaige besondere Kundenanforderungen (z.B. abweichende Lieferadressen) der Bedarfstellen mitteilen.
- (4) Dataport wird die Bedarfstellen über den Stand der Auftragsabwicklung – insbesondere bei Überschreitung vereinbarter Lieferzeiten – laufend informieren.
- (5) Dataport verpflichtet sich, die einzelnen Beschaffungsmaßnahmen über den Bestellvorgang im SAP-System von Dataport zu dokumentieren.
- (6) In den Rechnungen sind neben dem Betrag die von den Bedarfsstellen bei der Bestellung mitgeteilten Angaben, wie z.B. Kostenstelle, Kostenträger oder Belegnummer der Mittelbindung, anzugeben.

§ 4 Aufgaben des Landes

- (1) Die Bedarfsstellen schaffen die technischen und räumlichen Voraussetzungen für ihre Bestellungen.
- (2) Das Finanzministerium teilt Dataport mit, wenn die Beschaffung bestimmter IT- Bedarfe ohne Einschaltung der Zentralen IT-Beschaffungsstelle vorgenommen werden soll (Nr. 2.2.2 Landesbeschaffungsordnung).
- (3) Die jeweilige Bedarfsstelle benennt Dataport Ansprechpartner, die im Bedarfsfall zur Klärung von Problemen in den Beschaffungsabläufen zur Verfügung stehen.
- (4) Das Finanzministerium steht Dataport bei ressortübergreifenden Fragestellungen zur Verfügung.

§ 5 Beschaffungsablauf bei Bestellungen außerhalb des Artikelkataloges

- (1) Die Bedarfsstellen definieren ihren Bedarf. Die Festlegung der fachlichen und technischen Anforderungen erfolgt durch die Bedarfsstellen. Auf Wunsch der Bedarfstelle unterstützt Dataport gegen gesondertes Entgelt gemäß gültigem Leistungsverzeichnis. Dataport trägt die Verantwortung, dass die Leistungsbeschreibung den vergaberechtlichen Anforderungen entspricht.
- (2) Für Artikel, die nicht aus dem Artikelkatalog bestellt werden, erstellt Dataport der Bedarfstelle vorab eine Kostenschätzung.
- (3) Grundlage der Bestellung ist der Einzelvertrag nach § 2 Absatz 3. Falls der gewünschte Artikel am Markt nicht zu dem von Dataport geschätzten Kosten beschafft werden kann, teilt Dataport dies der Bedarfstelle vor Ablauf einer eventuellen Zuschlagsfrist bzw. vor Erteilung des

Zuschlages mit. Liegen die Gebote deutlich über den von Dataport geschätzten Kosten, so dass nach der Rechtsprechung ein schwerwiegender Grund vorliegt, der zur Aufhebung des Vergabeverfahrens berechtigt, so können die Bedarfstelle und Dataport den Einzelvertrag einvernehmlich auflösen; kann kein Einvernehmen erzielt werden, entscheidet das Finanzministerium. Die Kosten des Vergabeverfahrens sowie etwaige Schadensersatzansprüche Dritter durch eine Aufhebung des Vergabeverfahrens trägt Dataport.

§ 6 Maßgebende Bestimmungen für Bestellungen der Bedarfstellen

(1) Bestimmend für Art und Umfang der gegenseitigen Rechte und Pflichten im Falle einer Bestellung nach § 2 Absatz 2 und Absatz 3 sind:

- a) die Vorschriften über die Bestellungen der Bedarfstelle aus diesem Beschaffungsvertrag auf der Grundlage der Landesbeschaffungsordnung
- b) die Vereinbarungen der Parteien im Rahmen einer Bestellung aus dem Artikelkatalog bzw. aus dem E-Shop (Bestellung nach § 2 Absatz 2)
- c) die Vorschriften des Einzelvertrages (Bestellung nach § 2 Absatz 3)
- d) die „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ von Dataport in der Fassung vom 3.1.2005 (einzu-sehen unter www.dataport.de)
- e) die Satzung von Dataport über die Leistungen der Anstalt sowie über die Voraussetzungen der Benutzung und die Rechte und Pflichten der Benutzerinnen und Benutzer (Benutzungsord-nung) vom 16.1.2004 in der jeweils geltenden Fassung
- f) die entsprechende Anwendung der Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches.

(2) Bei Widersprüchen gelten die Bestimmungen in der vorstehenden Reihenfolge.

(3) Abweichend von Absatz 1 Ziffer d) gilt folgendes:

- a) die Rechtsfolgen des Verzuges des Landes mit Mitwirkungspflichten richten sich nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch
- b) Ziffer 3.4 Satz 3, Ziffer 5.2 und 5.3 der „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ von Dataport werden abbedungen; Ziffer 5.6 der „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ von Dataport gilt für Da-taport entsprechend.

§ 7 Preise, Vergütung, Fakturierung

(1) Die Preise für die einzelnen Bestellungen sind die Einstandspreise von Dataport.

(2) Dataport erhält für sämtliche Leistungen aus diesem Vertrag eine pauschale Vergütung gemäß Anlage 2.

(3) Die mit der pauschalen Vergütung finanzierten Aufgaben werden einer jährlichen Überprüfung seitens des Finanzministeriums auf der Grundlage der Ermittlung des Pauschalbetrages für 2006 (Anlage 2) unterzogen. Hierbei werden die gemeinsam von Finanzministerium und Dataport für das jeweilige Folgejahr geplanten Maßnahmen berücksichtigt.

(4) Die pauschale Vergütung gemäß Absatz 1 wird von Dataport in zwei gleichen Raten jeweils zum 15.03. und 15.09. des laufenden Jahres dem Finanzministerium in Rechnung gestellt. Sie ist jeweils sofort zur Zahlung fällig.

§ 8 Beschaffungscontrolling

(1) Die Zentrale IT-Beschaffung wird einem regelmäßigen Controlling durch das Finanzministerium unterzogen. Die Ausgestaltung des Controllings sowie die Leistungen von Dataport im Rahmen des Controllings werden in der Anlage 3 „Controlling-Vereinbarung“ beschrieben.

(2) Das Finanzministerium richtet eine Controlling-AG ein, in die Vertreter beider Vertragspartner entsandt werden. Vertreter der Bedarfsstellen können auf Wunsch des Finanzministeriums hinzugezogen werden.

(3) Dataport schafft durch die Bereitstellung der in der Controlling-Vereinbarung aufgeführten Daten und Informationen die Rahmenbedingungen für das Beschaffungscontrolling durch das Finanzministerium. Interne Prozesse sind hierfür gegebenenfalls neu zu gestalten.

§ 9 Laufzeit

(1) Dieser Vertrag tritt zum 1. Januar 2006 in Kraft. Er kann mit einer Frist von 6 Monate zum Jahresende gekündigt werden.

(2) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(3) Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 10 Schlussbestimmungen

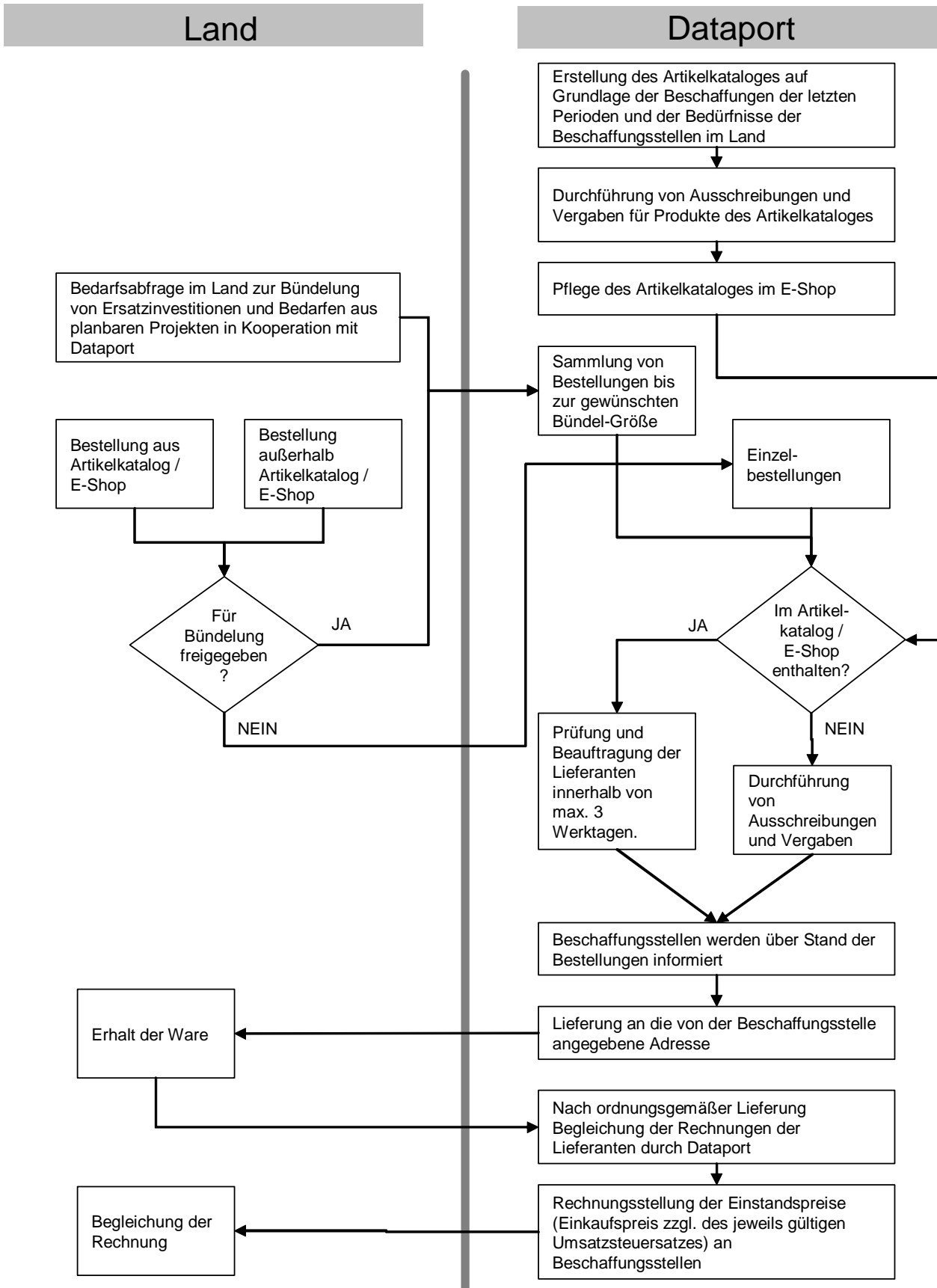
(1) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sowie zusätzliche Abreden bedürfen der Schriftform.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder sollten sie ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung gilt eine Bestimmung als vereinbart, die dem von den Parteien ursprünglich beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt, sofern dies rechtlich möglich ist. Der Vertrag ist jedoch in vollem Umfang unwirksam, wenn das Festhalten an ihm auch unter Berücksichtigung der zuvor vorgesehenen Änderung eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

Finanzministerium des Landes
Schleswig-Holstein

Dataport

Anlage 1 – Beschaffungsablauf



Anlage 2 – Pauschale Vergütung

Die pauschale Vergütung hat zum Ziel, die Beschaffungskosten und Beschaffungsprozesskosten transparent zu gestalten und insbesondere die Höhe des Entgelts von der Höhe der Einkaufspreise zu entkoppeln. Als Kalkulationsgrundlage für die pauschale Vergütung der Leistungen der Zentralen Beschaffungsstelle für den IT- Bedarf des Landes Schleswig-Holstein gemäß § 7 Absatz 2 Beschaffungsvertrag, wird der von Dataport errechnete, durchschnittliche Aufwand der Jahre 2003 bis 2005 zugrunde gelegt.

Bei der Prognose des Aufwandes wurden ergänzend die Zuwächse durch bisher nicht wahrgenommene Aufgaben berücksichtigt, die gemäß Landesbeschaffungsordnung nun in den Zuständigkeitsbereich der Zentralen Beschaffungsstelle für den IT- Bedarf bei Dataport gefallen sind. Hierzu gehören insbesondere die IT-Beschaffung für den universitären Bereich (Hochschulen, Fachhochschulen etc.) sowie die Beschaffung von Fach-Lösungen (Fach-Software). Die eingesetzte Kapazität bei Dataport zur Ausführung der Beschaffungsleistungen hängt wesentlich von der Anzahl der abgewickelten Aufträge, den darin enthaltenen Bestellpositionen und dem Umfang der Beschaffungsmaßnahmen außerhalb des IT- Partner-Rahmenvertrages bzw. anderer Rahmenverträge (Sonderbedarf) ab. Von 2003 auf 2004 war erneut eine Steigerung dieser Zahlen zu verzeichnen. Um das erhöhte Volumen abwickeln zu können, musste die eingesetzte Kapazität entsprechend erhöht werden. Basis für den dargestellten Personalaufwand (Angaben in PJ) sind die Fallzahlen gemäß der Übersicht der Jahre 2002-2004 zur Entwicklung der IT-Beschaffung (Anzahl Aufträge und Auftragspositionen):

<i>Anzahl Aufträge</i>	<i>Anzahl Positionen</i>	<i>davon Sonderbedarf</i>	<i>Jahr</i>
1.200	7.900	700	2001
1.400	8.000	900	2002
1.950	11.300	1.300	2003
2.040	11.500	2.000	2004

In nachfolgender Tabelle ist der Aufwand für die Jahre 2005 und 2006 dargestellt.

Nr.	Leistung / Aufgabe	Aufwand in PJ	
		2005	2006
1	<p>Auftragsmanagement und Registratur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bearbeiten von <ul style="list-style-type: none"> - Anfragen und Ausschreibungen - Angeboten - Aufträgen - Bestellanforderungen - Fakturierungen - Reklamationen und Gutschriften • Führen der Akten zu Beschaffungsvorgängen • Bearbeiten von Anfragen, Angeboten und Aufträgen im Microsoft-Handelsgeschäft <p>Die im Zusammenhang mit IT- Beschaffungsmaßnahmen beauftragten und von Dataport erbrachten hard- und softwarenahen Dienstleistungspositionen werden ohne Berücksichtigung des dabei entstehenden Aufwandes im Zuge der allgemeinen Bestellabwicklung für die Bedarfsstellen kostenfrei mit verarbeitet.</p>	4,5	4,0
2	<p>Materialbereitstellung und Bestellwesen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pflege von Materialstammdaten und Preisen • Technische Prüfung von Angeboten und Aufträgen • Pflege des IT- Artikelkataloges und E-Shops • Pflege und Bereitstellung von Bestellformularen • Produktauswahl und Preisermittlung für Beschaffungen aus Rahmenverträgen und IT- Sonderbedarfe • Konfigurationsberatung Hardware • Bearbeitung von Lizenzfragen • Bestellabwicklung bei Lieferanten, Terminüberwachung • Bearbeiten von Reklamationen 	3,5	3,25
3	<p>Auswertung / Controlling / Leitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung der Kundenzufriedenheit IT-Beschaffung • Teilnahme Controlling-AG • Erfüllung der Controlling-Vereinbarung • Durchführung von Sonderaktionen • Marktbeobachtung Hardware-Lieferanten 	1,0	0,75

Nr.	Leistung / Aufgabe	Aufwand in PJ	
		2005	2006
4	Rechnungsprüfungen und WE-Buchungen <ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der Lieferantenrechnung • Buchung der Wareneingänge • Abwicklung von Vertragsstrafen etc. • Ausgleich von Lieferantenrechnungen 	0,5	0,5
5	Vergabe von Sonderbedarf <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von förmlichen Vergabeverfahren (öffentliche, beschränkte Ausschreibungen) • Vertragsmanagement für Rahmenverträge • Abschluss von Rahmenverträgen • Freihändige Vergaben 	1,5	1,5
6	Beratung und Betreuung der Bedarfsstellen <ul style="list-style-type: none"> • Konfigurationsberatung Lizenzfragen • Abstimmung komplexer (Ausstattungs)Projekte • Beratung bei der Produktauswahl • Konfigurationsunterstützung bei komplexen Zusammenhängen 	2,0	2,0
7	Ausschreibung IT- Partner-Rahmenvertrag inkl. laufendem Vertragsmanagement (gesamt 4,0 PJ, verteilt über 4 Jahre Laufzeit, je 50% SH und FHH)	0,5	0,25
8	Sonstiges (Teilnahme an Reviews und Herstellergesprächen, Organisation von Informationsveranstaltungen für Bedarfsstellen)	0,5	0,25

	Gesamt PJ	14,0	12,5
	Kosten je PJ inklusive Unternehmensgemeinkostensatz	75.000,- €	
	Pauschale Vergütung insgesamt	937.500,- €	

Es wird vereinbart, Dataport für die Leistungserbringung als Zentrale Beschaffungsstelle gemäß Beschaffungsvertrag für das Jahr 2006 einen pauschalen

Betrag in Höhe von 937.500,- € zu vergüten. Hierdurch sind alle im Beschaffungsvertrag beschriebenen Leistungen abgedeckt.

Die pauschale Vergütung für das Folgejahr wird jeweils bis zum 1. Oktober des laufenden Jahres einvernehmlich festgelegt.

Die Vertragspartner beabsichtigen die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Aufgabenbereiche in der geplanten zeitlichen Verteilung weiterzuentwickeln. Die detaillierte Ausgestaltung der einzelnen Entwicklungsschritte wird in enger Abstimmung der Vertragspartner festgelegt. Grundsätzlich werden die erforderlichen Personalressourcen durch Umwidmung aus bestehenden Aufgabenbereichen gewonnen.

Thema	Beginn
Controlling-Datenbank	Okt. 2005
Bedarfsbündelung	I. Quartal 2006
Warenkorbmanagement	I. Quartal 2006
Marktbeobachtung	II. Quartal 2006
Kundenzufriedenheits-Befragungen online	III. Quartal 2006
Gewährleistungsmanagement	I. Quartal 2007
Beschwerdemanagement	I. Quartal 2007

Die beschriebenen Leistungen werden jährlich durch das Finanzministerium überprüft. Gemeinsames Ziel von Finanzministerium und Dataport ist es, überwiegend manuell durchgeführte, gleichförmige bzw. einfache Vorgänge und Tätigkeiten zu reduzieren. Die hierdurch freisetzbaren Personalkapazitäten werden zur Ausweitung qualifizierter Service-Leistungen, wie beispielsweise Warenkorb-, Gewährleistungs- oder Beschwerdemanagement, umgewidmet oder bei hierfür fehlendem Bedarf mittelfristig zur Absenkung der eingesetzten Gesamtkapazität genutzt.

Anlage 3 – Controlling Vereinbarung

Controlling-Vereinbarung

zwischen dem

Land Schleswig-Holstein, vertreten durch das
Finanzministerium

im folgenden **Land** genannt

und

Dataport, Anstalt des öffentlichen Rechts,
vertreten durch den Vorstand,

im folgenden **Dataport** genannt

Präambel

Nach den Nr. 2.2.1 und 3 der Landesbeschaffungsordnung Schleswig-Holstein vom 18. Februar 2005¹ ist Dataport als Zentrale Beschaffungsstelle für IT-Bedarf eingerichtet worden und für alle Beschaffungen im IT-Bereich zuständig. Hierdurch soll nicht nur eine sparsame und wirtschaftliche Deckung von IT-Bedarfen sichergestellt, sondern auch die Effektivität des IT-Einsatzes gesteigert werden. Darüber hinaus sollen

- eine Vereinheitlichung und Vereinfachung der IT-Beschaffungsprozesse,
- eine Reduzierung der IT-Beschaffungs- und Beschaffungsprozesskosten,
- die Erfüllung der vergaberechtlichen Anforderungen bei der IT-Beschaffung,
- die Reduktion von Ausschreibungsverfahren durch Auftragsbündelung,
- die weitere Standardisierung und Vereinheitlichung der IT-Systeme sowie
- die Sicherstellung der Servicequalität für die IT-Ausstattung des Landes

¹ Amtsbl. Schl.-H. 2005 S. 205, ber. S. 447.

erreicht werden.

Die von Dataport als Zentrale Beschaffungsstelle für IT-Bedarf erbrachten Leistungen² sind nach § 8 des zwischen dem Land und Dataport geschlossenen aktuell gültigen, Beschaffungsvertrages einem regelmäßigen Controlling durch das Land zu unterziehen.³ Die erforderlichen Ziele, Kriterien und Maßstäbe sind nach eingehender Diskussion in der Controlling-AG einvernehmlich abgestimmt und in dieser Controlling-Vereinbarung schriftlich fixiert worden (vgl. auch Anlage 13). Durch die Controlling-Vereinbarung wird sichergestellt, dass die Aufgabenwahrnehmung der Zentralen Beschaffungsstelle für IT-Bedarf sowie die damit zusammenhängenden Geschäftsprozesse laufend überwacht werden und unerwünschten Entwicklungen zeitnah begegnet werden kann.

Dafür vereinbaren das Land und Dataport die Bereitstellung der nachfolgend dargestellten Informationen und Daten durch Dataport oder durch die mit Dataport in Geschäftsbeziehung stehenden Auftragnehmer. Im Folgenden werden der Inhalt, die Darstellungsform, die Periodizität, die Art der Messgrößen und Kennzahlen sowie die anzuwendenden Kriterien und Maßstäbe näher beschrieben. Die Inhalte der Controlling-Vereinbarung werden durch das Land den jeweils aktuellen Informationsbedürfnissen angepasst.

Die vereinbarten Reports und Kennzahlen werden vom Land analysiert und bewertet. Im Rahmen einer alle zwei Monate stattfindenden Controlling AG (siehe Anlage 12) werden die Ergebnisse erörtert und hieraus ableitbare Maßnahmen beschlossen.

Die Vereinbarung tritt am Tag nach ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie behält ihre Gültigkeit, solange der ihr zu Grunde liegende Beschaffungsvertrag oder die Nachfolgeversion in Kraft ist oder sie durch das Land zum Ende des Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Die Vereinbarung kann durch das Land erweitert oder geändert werden. Nach Einvernehmen zwischen dem Land und Dataport bezüglich der Umsetzung der Inhalte tritt sie am Tag nach ihrer Unterzeichnung in der geänderten Form in Kraft.

² D.h. jedwede Beschaffungen von Hardware-, Software- und Dienstleistungen von Drittanbietern, die von Dataport in der Funktion als zentrale Beschaffungsstelle durchgeführt werden, sind Grundlage dieser Vereinbarung. Damit sind Leistungen, die Dataport in Eigenleistung als IT-Dienstleister des Landes erbringt, auszugrenzen.

³ Die Controlling-Vereinbarung behält bei Änderung bzw. Neuabschluss des Beschaffungsvertrages ihre Gültigkeit.

1. Basisdaten

1.1. Grundsätzliches

Die für das Controlling erforderlichen Basisdaten (vgl. Anlage 1) werden monatlich (Monatsabschluss im SAP) auf Basis der Umsatzzahlen automatisiert aus SAP R/3 extrahiert und von Dataport in eine von Dataport einzurichtende und laufend zu aktualisierende Windows SharePoint Services Datenbank (vgl. Anlage 2) exportiert. Durch die Verwendung der Umsatzzahlen wird sichergestellt, dass nur bereits abgeschlossene Aufträge und damit vollständige Datensätze betrachtet werden. Der Monatsabschluss im SAP R/3-System wird regelmäßig 3 Wochen nach dem Monatsletzten durchgeführt. Der dadurch entstehende Zeitversatz zwischen der Abrechnungs- und der Betrachtungsperiode wird in Kauf genommen.

Bei Bedarf werden die in der Datenbank gespeicherten Basisdaten um weitere Informationen und Daten (z.B. Marktbeobachtung, Kundenbefragungen, Gewährleistungsinanspruchnahme etc.) ergänzt. Die Umsetzung erfolgt durch Dataport nach vorheriger Abstimmung in der Controlling AG.

Auf die in der Datenbank gespeicherten Informationen haben sowohl das Land als auch Dataport uneingeschränkten lesenden Zugriff. Die Löschung von Datenbeständen ist zu protokollieren und nur nach vorheriger Genehmigung durch das Land zulässig. Zur Auswertung und Präsentation der Daten werden vordefinierte Reports in der Datenbank von Dataport zur Verfügung gestellt. Der grundsätzliche Aufbau ist in Anlage 3 dargestellt. In einem „Cockpit-Report“⁴ sollen die wichtigsten Kennzahlen zusammengesammelt und übersichtlich und schnell erfassbar für das Management dargestellt werden. Zur Klärung neuer oder ergänzender Fragestellungen können das Land und Dataport jederzeit individuell gestaltete Datenbankabfragen generieren.

Falls im Rahmen dieser Vereinbarung für zu erbringende Leistungen durch Dataport, die über die ordentliche Berichtspflicht von Dataport hinausgehen, Leistungsentgelte für das Land anfallen, sind diese im Beschaffungsvertrag beschrieben.

⁴ Ein Cockpit-Report stellt eine zusammenfassende und graphisch aufbereitete Darstellung von Kennzahlen dar. Ähnlich wie ein Pilot durch die Anzeigen in seinem Cockpit alle Flugdaten auf einen Blick erfassen kann, sollen Kennzahlen zu einem Thema schnell ablesbar sein.

2. Warenkorbmanagement

2.1. Grundsätzliches

Die Beschaffung von IT-Bedarfen über die Zentrale Beschaffungsstelle bei Dataport bewirkt Effizienzvorteile dadurch, dass z.B. parallel laufende Konfigurationstests oder Marktpreisvergleiche bei mehreren Bedarfsstellen wegfallen und an einer Stelle von Spezialisten für alle wahrgenommen werden. Zum anderen sollen durch die Bündelung von Bedarfen der Aufwand für eine Vielzahl gleichgelagerter Vergaben reduziert und den Bedarfsstellen ein einheitlicher „online“ Warenkorb mit elektronischer Bestellfunktion angeboten werden. Effizienzgewinne durch Skaleneffekte lassen sich nur dann realisieren, wenn alle Ressorts und nachgeordneten Bereiche möglichst gleichartige Produkte beschaffen. Hierzu muss der bestehende IT-Warenkorb durch ein Warenkorbmanagement optimal auf die technischen Anforderungen der Bedarfsstellen zugeschnitten werden.

Das Management des Warenkorbes erfolgt gemeinsam mit Dataport. Die Vorgaben werden durch das Finanzministerium erfolgen, die Umsetzung durch Dataport. Zur Koordinierung ist eine Warenkorb AG (vgl. Anlage 13) einzurichten oder die Controlling AG entsprechend auszuweiten. Es bleibt der Controlling AG vorbehalten, weitere Vertreterinnen/Vertreter dezentraler IT-Bereiche des Landes Schleswig-Holstein einzuladen.

2.2. Kennzahlen

- a. Umsatz und Anzahl für alle Artikel, die aus dem Warenkorb bestellt wurden im Vergleich zu den Artikeln, die nicht aus dem Warenkorb bestellt wurden (aber grundsätzlich über ihn bestellt werden könnten)⁵.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport (Kennzeichen: Warengruppe); Aggregierte Zahlen im Cockpit.

⁵ Ziel dieser Kennzahl ist es festzustellen, welche Produkte gut aus dem Warenkorb bestellt werden könnten, es aber nicht wurden (da z.B. Artikel eines anderen Herstellers bevorzugt wurden.). Einige Artikel sind allerdings so speziell, dass es keinen Sinn machen würde, diese in den Warenkorb zu übernehmen. Damit dürfen sie auch nicht in diese Kennzahl einfließen.

- b. Umsatz über alle Artikel, die aus Rahmenverträgen bzw. außerhalb bestehender Rahmenverträge beschafft werden.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport (Kennzeichen Lieferantenummer, Vertragspartner, Ware); Aggregierte Zahlen im Cockpit.

- c. Umsatz pro Kundengruppen-Nr. differenziert nach Warengruppe.

Datenbasis 1: SAP R/3 Dataport; Kundengruppen gem. Anlage 4, Warengruppen gem. Anlage 5.

Datenbasis 2: IT-Budgets der Ressorts (nur für interne Auswertungen des Landes einmal pro Jahr). Die Daten werden nicht in der Datenbank geführt.

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport

- d. Umsatz für die im IT-Warenkorb angebotenen Renner-PCs⁶ sowie für selbst konfigurierte PCs mit optionalen Komponenten.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport mit Kundengruppen; Aggregierte Zahl im Cockpit.

- e. Umsatz je Bedarfsstelle für alle Artikel, die außerhalb bestehender Rahmenverträge beschafft wurden.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport (Kennzeichen: Sonderbedarfs-Artikelnummer)

- f. Umsatz je Lieferant aufgeschlüsselt nach Bedarfsstelle, Warengruppe und Artikel.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport

⁶ „Renner-PC“ ist die Bezeichnung für den Standard PC im Warenkorb, der zu besonders günstigen Konditionen angeboten wird.

g. Umsatz und Anzahl von Eilbestellungen⁷ differenziert nach Warengruppe.⁸

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport

h. Bündelung von Bestellungen (Sammelbestellungen).⁹

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Kann erst im Jahr 2006 definiert werden.

2.3. Steuerung

Durch das Warenkorbmanagement soll der von Dataport zur Verfügung gestellte Warenkorb an die Bedürfnisse der Bedarfsstellen angepasst werden. Durch das Warenkorbmanagement werden die in den Ressorts bestehenden Standardisierungsbemühungen wirkungsvoll unterstützt, da die Anzahl der Produkte reduziert wird. Auf der Grundlage der ermittelten Kennzahlen sind Erfahrungswerte zu ermitteln, künftige Zielwerte zu definieren und Vorgaben für die Neuausrichtung des gesamten Warenkorbs festzulegen. Darüber hinaus ist von der Controllingstelle aufzuklären, warum bestimmte Bedarfsstellen keine standardisierten Produkte aus dem Warenkorb beziehen und wie der Warenkorb modifiziert werden muss, damit die Bedarfsstellen zukünftig auf den Warenkorb zurückgreifen.

⁷ Eilbestellungen sind Bestellungen, die eine maximale Gesamtlieferzeit vorschreiben, welche kleiner ist als die Summe der vereinbarten Bearbeitungszeiten von Dataport (3 Tage) und der Lieferzeit des Lieferanten (bisher 21 Tage). Damit wäre jede Bestellung eine Eilbestellung, die eine Gesamtlieferzeit von < 24 Tagen vorschreibt.

⁸ Es gibt bisher noch kein Kennzeichen, wie Eilbestellungen im SAP R/3-System kenntlich gemacht werden können. Eine wirtschaftlich sinnvolle Einführung dieses Kennzeichens wird von Dataport überprüft.

⁹ Es gibt bisher noch kein Kennzeichen, wie Sammelbestellungen im SAP R/3-System kenntlich gemacht werden können. Eine wirtschaftlich sinnvolle Einführung dieses Kennzeichens wird von Dataport überprüft.

3. Servicequalität

3.1. Grundsätzliches

Bei der Servicequalität handelt es sich um eine Messgröße, welche subjektiven Einschätzungen und Einflüssen der Bedarfsstellen bzw. Bedarfsträger unterliegt. Maßstab für Servicequalität sind vor allem termingerechte Lieferungen, das Eingehen auf Kundenwünsche, schnelle Reaktionszeiten und der Umgang mit Beschwerden.

3.2. Kennzahlen

3.2.1. Lieferzeit

Die Lieferzeit wird definiert als der Zeitraum, der zwischen dem Eingang eines von der Bedarfsstelle klar definierten Auftrages bei Dataport bis zur Auslieferung der Hard- und Softwarekomponenten durch weitere Auftragnehmer liegt. Die Lieferzeit wird hierbei in die Zeit der Auftragsbearbeitung bei Dataport und die mit dem Auftrag verbundene Lieferzeit durch die weiteren Auftragnehmer unterteilt.

- a. Lieferzeit Gesamt aufgeschlüsselt nach Warengruppen, Lieferanten und Bedarfsstellen.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport; Durchschnittliche Lieferzeit pro Warengruppe und für die Top-Ten Lieferanten im Cockpit.

- b. Bearbeitungszeit bei Dataport aufgeschlüsselt nach Warengruppen und Bedarfsstellen.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport; Durchschnittliche Bearbeitungszeit nach Warengruppen im Cockpit.

- c. Lieferzeit durch die Lieferanten aufgeschlüsselt nach Lieferanten, Warengruppen und Bedarfsstellen.

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport.

- d. Lieferzeit für Eilbestellungen aufgeschlüsselt nach Bedarfsstellen, Warengruppen und Lieferanten.¹⁰

Datenbasis: SAP R/3 Dataport

Periodizität: monatlich

Report: Standardreport. Durchschnittliche Lieferzeit für Eilbestellungen und Verhältnis Eilbestellungen zu „normalen“ Bestellungen im Cockpit.

Bei Nicht-Einhaltung der vertraglich vereinbarten Lieferzeiten seitens der Vertragspartner¹¹, werden die vereinbarten Vertragsstrafen durch Dataport geltend gemacht (zum weiteren Vorgehen siehe Punkt 6).

Für die Bearbeitungszeit von Aufträgen durch die Zentrale Beschaffungsstelle für IT-Bedarf (Dataport), die als Zeitraum zwischen der rechtsverbindlichen Bestellung durch die Bedarfsstellen und dem Auftragseingang beim jeweiligen Auftragnehmer definiert werden kann, wird festgelegt, dass mindestens 85% der Aufträge innerhalb von 3 Werktagen durchzuführen sind. Wird dieser Wert nicht erreicht, verpflichtet sich Dataport einen Lösungsweg aufzuzeigen, wie dieser Wert erreicht werden kann. Im Rahmen der Controlling AG gilt es diesen Zielwert zu verifizieren.

3.2.2. Kundenzufriedenheit

Die regelmäßige Ermittlung der Kundenzufriedenheit gibt Aufschluss über die Qualität der Leistungen der Zentralen Beschaffungsstelle für IT-Bedarf und der jeweiligen Lieferpartner aus Sicht der verschiedenen Bedarfsstellen. Durch standardisierte Abfragen in verschiedener Form (Fragebogen, Internet-Formular, Telefon etc.) und auf verschiedenen Ebenen (Sachbearbeiter, IT-Leiter, Haushälter etc.) sollen insbesondere die nicht mittelbar aus Kennzahlen ableitbaren sog. „weichen“ Faktoren ermittelt werden. Die Befragungen werden viermal jährlich anhand eines zuvor mit der Controllingstelle abgestimmten Fragenkataloges (vgl. beispielhaft die Anlage 6) von Dataport durchgeführt.¹² Bei Bewertungen von „0“ und kleiner, wird Dataport

¹⁰ Es gibt bisher noch kein Kennzeichen, wie Eilbestellungen im SAP R/3-System kenntlich gemacht werden können. Eine wirtschaftlich sinnvolle Einführung dieses Kennzeichens wird von Dataport überprüft.

¹¹ Nr. 13.3 des aktuellen IT-Partner-Rahmenvertrags besagt beispielsweise: „Die Anlieferung aller IT-Produkte aus der FSC-PC-/PC-Server-Preisliste sowie der Einkaufspreisliste (§10 Nr. 10.2) erfolgt innerhalb eines Zeitraumes von 21 Kalendertagen nach Eingang des Abrufs beim Auftragnehmer.“

¹² Die genaue Ausgestaltung der spezifischen Fragenkataloge für die verschiedenen Ebenen folgt sukzessiv.

gemeinsam mit den entsprechenden Bedarfsstellen den Grund für die Bewertung analysieren. Die Ergebnisse werden in die vorgesehene Datenbank eingestellt und von der Controllingstelle ausgewertet. Die sich hieraus ergebenden Erkenntnisse und Handlungsbedarfe sind bedarfsabhängig mit den Bedarfsstellen, in der Controlling-AG oder - bei übergeordneter Bedeutung - der IT-Kommission zu erörtern und die dabei erzielten Ergebnisse (in der Datenbank) zu dokumentieren.

Datenbasis: Ergebnisse Kundenbefragungen

Periodizität: vierteljährlich

Report: vgl. Anlage 7.

3.2.3. Beschwerdemanagement

Derzeit richten sich Beschwerden der Bedarfsstellen an verschiedene Ansprechpartner im Finanzministerium (Referat VI 53) und Dataport (Kunden-Service-Bereich und Call-Center). Da dem Beschwerdemanagement eine hohe Bedeutung hinsichtlich der Servicequalität zukommt, werden die Beschwerden zukünftig nach einheitlichen Vorgaben erfasst und strukturiert bearbeitet. Zweckmäßigerweise sollte den Bedarfsstellen hierfür ein Online-Formular im Intranet zur Verfügung gestellt werden (vgl. Anlage 8 C), in das die erforderlichen Daten sowie der Grund für die Beschwerde eingegeben werden können. Die Bewertung, Klassifizierung und Bearbeitung der Beschwerden erfolgt i.d.R. durch Dataport. Die Daten stehen der Controllingstelle und Dataport für ergänzende Auswertungen zur Verfügung. Die genaue Ausgestaltung der Auswertung von Beschwerdedaten ist sukzessiv zu erarbeiten.

Datenbasis: Online-Formular, Datenbank

Periodizität: permanente Bearbeitung

Report: analog Anlage 8

4. Preisentwicklung und Marktbeobachtung

4.1. Grundsätzliches

Durch die Einrichtung einer Zentralen Beschaffungsstelle für IT-Bedarf wird u. a. sichergestellt, dass IT-Bedarfe sparsam und wirtschaftlich beschafft werden. Hierbei sind vor allem die Bezugskonditionen entscheidend. Sie werden von Dataport durch laufende Marktbeobachtungen mit den Preisen am Markt verglichen.¹³ Die Angemessenheit der Preise wird durch Dataport beurteilt und in der Controlling AG diskutiert. Die hierfür erforderlichen Daten werden regelmäßig erhoben (generell monatlich für die Produkte in der Marktbeobachtung; abweichende Intervalle je nach akutem Bedarf, welcher durch Dataport, die Controlling AG oder die Warenkorb AG festgelegt wird). Die zu beobachtenden Produkte sind durch die Controlling AG festzulegen. Anzahl und Art der Vergleichspreise sind in Anlage 9 definiert. Die Darstellung der Ergebnisse über die gesamte Vertragslaufzeit wird permanent in der Datenbank fortgeschrieben. Die sich aus der Marktbeobachtung ergebenden Erkenntnisse und Handlungsbedarfe sind bedarfsabhängig in der Controlling-AG oder - bei übergeordneter Bedeutung - der IT-Kommission zu erörtern und die dabei erzielten Ergebnisse und Beschlüsse in der Datenbank zu dokumentieren. Hat die Marktbeobachtung ergeben, dass Preisanpassungen erforderlich sind, werden diese von Dataport selbständig bei den Lieferpartnern durchgesetzt. Die Preisanpassungen sind durch Dataport zu dokumentieren und werden in der Controlling AG besprochen.

4.2. Kennzahlen

Datenbasis:	evt. Gartner-Group ¹⁴ , Datenbank
Periodizität:	permanente Beobachtung
Report:	vgl. Anlage 9 A; Aggregierte Durchschnittswerte, die zukünftig definiert werden müssen, sollen im Cockpit dargestellt werden.

¹³ Vgl. Nr. 5 Landesbeschaffungsordnung.

¹⁴ Das Marktforschungsinstitut „Gartner-Group“ bietet Marktpreisindices an, welche die Preisentwicklung des Marktes wiedergeben.

5. Gewährleistung

5.1. Grundsätzliches

Qualitativ hochwertige Hardware wirkt sich langfristig durch geringeren Supportaufwand, weniger Ausfallzeit und längere Laufzeit positiv auf die Gesamtkosten eines Systems aus. Eine Messgröße hierfür sind die Art und Anzahl von Gewährleistungsfällen. Darüber hinaus, gibt die Anzahl der technischen Wartungs-/Service-/Support-Fälle einen Hinweis auf die Leistungsfähigkeit des Rahmenvertragspartners. Entscheidend für die Beurteilung ist das Vorliegen aller Gewährleistungsfälle. Da die vollständige Aufnahme einen langwierigen und komplexen Prozess darstellt, ist beabsichtigt, mittelfristig 3 unterschiedliche Datenquellen zusammenzuführen. Dataport wird sämtliche, gemeldete, Support-Fälle aufnehmen und in Form der Anlage 10 A erfassen. Der aktuelle Rahmenvertragspartner wird (soweit dies möglich ist) von Dataport dazu verpflichtet, seinerseits die Gewährleistungsfälle nach Anlage 10 A dem Land Schleswig-Holstein zur Verfügung stellen. Falls die Daten in elektronischer Form online (bspw. in Form eines Informationsportals des Anbieters) vorhanden sind, sollte diese Lösung priorisiert werden. Zusätzlich werden im Rahmen der Zufriedenheitsbefragung (vgl. Anlage 6) technische Support-Fälle direkt von den dezentralen Bedarfsstellen erfasst, wenn nicht sichergestellt ist, dass sämtliche Wartungs-/Service-/Support-Fälle über das Call-Center von Dataport oder über ein auswertbares Service-Tool (bspw. Remedy) aufgegeben werden. Diese drei Datenquellen sollen durch Dataport (in der Datenbank) zusammengeführt werden.

5.2. Kennzahlen

- a. Anzahl der Gewährleistungsfälle pro Quartal je Warengruppe, differenziert nach Alter des Artikels und Art des Servicevertrages¹⁵.

Datenbasis: Dataport, Auftragnehmer, Beschaffungsstellen, Datenbank
Periodizität: permanente Erhebung
Report: Report nach Beispiel aus Anlage 10 B; Summe Gewährleistungsfälle differenziert nach Alter (und Warengruppen) im Cockpit.

¹⁵ Im Servicevertrag sind die Dauer (bspw. 1, 3 o. 4 Jahre) des unentgeltlichen Services und der Umfang (Material-Garantie, Bring-In-Garantie, Garantie mit Vor-Ort-Service, Collect&Return Garantie usw.) festgehalten.

- b. Anzahl der Gewährleistungsfälle pro Quartal je Warengruppe differenziert nach Beschaffungsstelle, Artikel und Art des Servicevertrages.

Datenbasis: Dataport, Auftragnehmer, Beschaffungsstellen, Datenbank
Periodizität: permanente Erhebung
Report: Report nach Beispiel aus Anlage 10 B;

5.3. Steuerung

Dringende technische Probleme werden von Dataport mit den Vertragspartnern kurzfristig gelöst. Langfristig werden die Daten als Entscheidungsgrundlage bei der Bemessung des Umfangs (Dauer, abgedeckte Leistungen) von Serviceverträgen verwendet. Darüber hinaus sind die Daten als Grundlage für die Vorbereitung und Durchführung neuer Ausschreibungen erforderlich.

6. Vertragsstrafen

6.1. Grundsätzliches

Dataport führt eine Übersicht über die Vertragsansprüche aus Rahmenverträgen. Aus diesen Rahmenverträgen geltend gemachte Vertragsansprüche und daraus resultierende Vertragsstrafen sind von Dataport in voller Höhe z. B. durch Aufrechnung im Rahmen der Rechnungserstellung an die Bedarfsstellen weiterzureichen.¹⁶ Auch diese Werte sollen zukünftig in die Datenbank übertragen werden. Die Anzahl der in einer bestimmten Periode geltend gemachten Vertragsstrafen aufgeschlüsselt nach dem Vertragsanspruch und dem jeweiligen Vertragspartner sind von Dataport zu erfassen und gemäß Anlage 11 festzuhalten. Im Rahmen der Controlling AG werden diese Daten ausgewertet. Weitere Absprachen werden zukünftig erarbeitet.

6.2. Kennzahlen

Datenbasis: Listen durch Dataport hinterlegt in der Datenbank.
Periodizität: vierteljährlich
Report: Tabellarische Auswertung

¹⁶ Vgl. Beschaffungsvertrag zwischen dem Land Schleswig-Holstein und Dataport.

Anhang

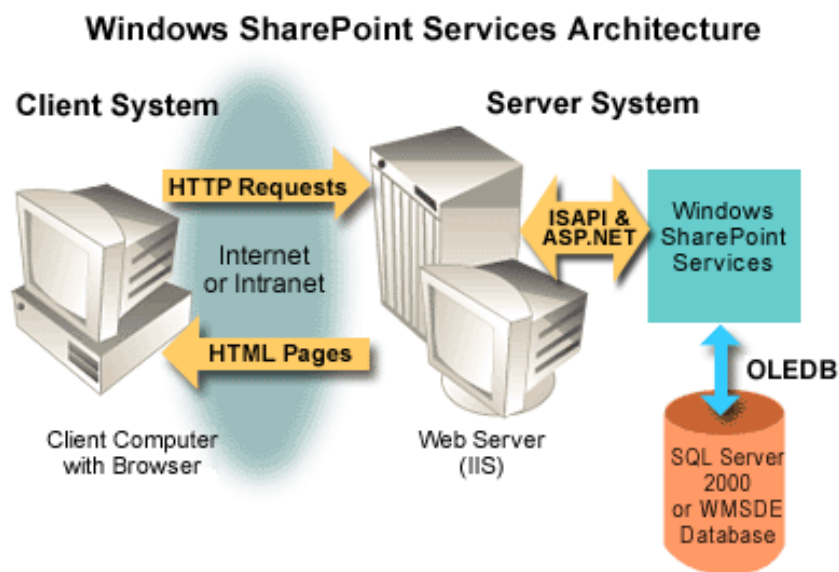
- Anlage 1 > Felder Basisdaten SAP R/3
- Anlage 2 > Beschreibung der Datenbank und der vereinbarten Leistungen
- Anlage 3 > Beispielhafter Standardreport
- Anlage 4 > Verzeichnis der Kundengruppen
- Anlage 5 > Verzeichnis der Warengruppen
- Anlage 6 > Fragenkatalog Kundenbefragung
- Anlage 7 A > Auswertung Kundenbefragung: Gesamtübersicht
- Anlage 7 B > Auswertung Kundenbefragung: Zusätzliche Anmerkungen
- Anlage 7 C > Auswertung Kundenbefragung: Einzelbetrachtungen und Zeitreihen
- Anlage 8 A > Beschwerdemanagement: Aufnahme Beschwerde-Daten
- Anlage 8 B > Beschwerdemanagement: Prozess der Beschwerdebehandlung
- Anlage 8 C > Beschwerdemanagement: Beschwerde-Formular
- Anlage 9 A > Marktbeobachtung: Beispiel für die Darstellung der Marktbeobachtungsdaten
- Anlage 9 B > Marktbeobachtung: Definition der Vergleichsdaten für die Marktbeobachtung
- Anlage 10 A > Gewährleistung: Erfassung der Daten
- Anlage 10 B > Gewährleistung: Beispiel für die Auswertung der Gewährleistungsfälle
- Anlage 11 > Erfassung der Daten für die Behandlung von Vertragsstrafen
- Anlage 12 > Übersicht über Arbeitsgruppen
- Anlage 13 > Übersicht über Ziele und Kriterien

Felder Basisdaten SAP R/3

Feld-Bezeichnung	Beschreibung
Faktura-Nr.	SAP-Nummer der Rechnung
Faktura-Art	Kennzeichen Rechnung/Gutschrift
Faktura-Position	Zeilen-Nummer im Rechnungsbeleg
Kunden-Nr.	SAP-Nummer des Kunden
Kunden-Name	Bezeichnung des Kunden
Artikel-Nr.	SAP-Nummer des Artikels
Artikel-Bezeichnung	Bezeichnung des Artikels
Produkt-Hierarchie	(Werteliste siehe Anlage)
Bezeichnung Produkt-Hierarchie	Hierarchie-Bezeichnung durch Dataport
Warengruppe	(siehe Anlage 5)
Bezeichnung Warengruppe	Bezeichnung der Warengruppe
Kundengruppe	(siehe Anlage 4)
Verkaufsbeleg	SAP-Nummer des Auftrages
Verkaufsbeleg-Position	SAP-Nummer zur Verknüpfung
Lieferanten-Nr.	SAP-Nummer des Lieferanten
Lieferanten-Name	Bezeichnung des Lieferanten
Bestell-Nr.	SAP-Nummer der Bestellung
Bestell-Position	SAP-Nummer zur Verknüpfung
Auftragsgrund	Bezeichnungsfeld
Artikel-Menge	Menge der Position
Artikel-Netto-Einzelpreis	Einzelpreis je Artikel ohne Mehrwertsteuer (MWST)
Artikel-MWST-Einzelpreis	Einzelpreis je Artikel mit Mehrwertsteuer (MWST)
Artikel-Netto-Gesamtpreis	Wert der Position (Menge * Einzelpreis)
Artikel-MWST-Gesamtpreis	Wert der Position (Menge * Einzelpreis)
Auftragseingang Kunde	Datum des Auftragseingangs bei Dataport
Bestelldatum Lieferant	Datum der Bestellung beim Lieferanten
Wareneingangsdatum Bedarfsstelle	Datum der Wareneingangsbuchung im Dataport-SAP-System
Rechnungsstellungsdatum (Faktura)	Datum der Fakturierung (=Auftragseingang wird zu Umsatz)
Wunschliefertermin	Datum des Kunden-Wunsch-Liefertermins

Beschreibung der Datenbank und der vereinbarten Leistungen

Die verwendete Windows SharePoint Services (WSS) Technologie, stellt im Wesentlichen interaktive Websites als Informationszentrale bereit. Anwender rufen eine Intranet-Seite auf, die über einen Web Server mit den Windows SharePoint Services und der dahinterliegenden SQL-Datenbank kommuniziert. SQL-Datenbank und Applikations-/Webserver können auf einem Server betrieben werden. Die Grafik verdeutlicht den Zusammenhang:



Der nachfolgend beschriebene Aufwand für die Entwicklung und den Betrieb der Datenbank wird jeweils zur Hälfte von dem Finanzministerium und Dataport getragen.

Einmaliger Aufwand für Entwicklungsleistungen	Einheit	Kosten in €
Export der Basisdaten aus dem Dataport-SAP-Produktionssystem Format Excel zum Import in die SharePoint-Datenbank	40 Std.	3.800,-
E-Mail Benachrichtigung bei neuen Dokumenten im Portal (liefert Sharepoint kostenlos)		-, -
Archiv für erstellte Controlling-Berichte Speicherung von Dokumenten in einer zu erstellenden Dokumentenbibliothek (je nach Ausbau)	10 Std.	950,-
Abspeicherung von Reports im PDF-Format und Ausdruck von	40 Std.	3.800,-

Reports für die Controlling AG Entwickeln eines PDF-Generators, der PDF-Dokumente erzeugt. Dazu ist eine kostenpflichtige DLL erforderlich (aspx-Pdf-Writer). Der Ausdruck erfolgt über den PDF-Akrobatreader		
ASPPDF Server-Komponente (Lizenzkosten)	Lizenz	400,-
Darstellung von Zusammenhängen als Grafiken Erstellung eines Grafik-Wizzard	40 Std.	3.800,-
Auswertung nach Zeitintervallen (wöchentlich, monatlich, quartalsweise, jährlich...), vom Benutzer vorgegeben Erstellung einer Auswertekomponente (40 Stunden)	40 Std.	3.800,-
Vom Benutzer selbst durchführbare Berichte (Summe, Gruppierung, Filter etc., Zusammenstellung von Spalten usw.) und Speicherung dieser Berichte für den Benutzer. WSS-Funktionalität nutzen. Speichern von Berichten ist möglich	160Std. Leistung FinMin	-, -
Benutzereinrichtung bei LSK-Benutzern vorhanden (Domainenbenutzer des AD)	4 Std.	380,-
Systemeinrichtung Aufsetzen eines Windows 2003 Servers, WSS Installation und Einrichtung	8 Std.	760,-
Puffer für weitere bisher noch nicht betrachtete Funktionen	80 Std.	7.600,-
Summe		25.290,- -
Laufender Aufwand pro Jahr		
WSS Systemwartung (10 Stunden / Monat)	120 Std. p.a.	11.400, -
2 Server inkl. Betrieb aus Colani-Projekt ?? Minimum Anforderungen, falls Colanii nicht zur Verfügung steht. Test und Betrieb auf einer Hardware: Betriebssystem Linux > Suse 9, VMware für Unix Spezifikation: 4 GB RAM, 200GB HD		ca. 45.000, -

Optionale Leistungen		
zusätzliche Entwicklungsleistungen werden nach Aufwand abgerechnet	je Std.	95,-

Die Controlling-Datenbank soll zukünftig um folgende Module für

- das Management von Beschwerden,
- die elektronische Erhebung von Kundenzufriedenheitsdaten,
- die Erfassung von Gewährleistungsdaten,
- der Auswertung von Marktbeobachtungsdaten

erweitert werden. Der Entwicklungsaufwand und Betrieb für diese Module wird ebenfalls jeweils zur Hälfte von dem Land und Dataport getragen.

Der Aufwand für weitere, hier noch nicht genannte, Module oder Extraleistungen, wird immer dann zur Hälfte von Dataport mitgetragen, wenn für Dataport ein Eigen-Nutzen entsteht.

Beispielhafter Standardreport

Umsatz über alle Artikel, die aus dem Warenkorb bestellt wurden, im Vergleich zum Umsatz über alle Artikel, die nicht aus dem Warenkorb bestellt wurden (aber grundsätzlich über ihn bestellt werden könnten).

Warenkorb	Monat	Warengruppe		Artikel-Bezeichnung	Art.-Nr	Artikel-Bezeichnung	Verkaufs-Preise	Menge	Umsatz	Summen		
		Bezeichnung	Nr.									
Warenkorb	Januar	Arbeitsplatz-PC-Systeme	7101	Personal-Computer Renner	12000060	PC-Desktop-Celeron 2.66 win XP Pro	857,68	400	343.072,00			
			7102	Personal-Computer Selbst Konfiguriert	12000061	PC-Tower-Pentium IV 3.0 GHz Win XP Pro			
			7103	Thin Client	12000062	PC-Tower-Pentium IV 3.2 GHz Win XP Pro			
			7104	High End Workstation								
			7105									
			7106									
	Februar	Arbeitsplatz-PC-Systeme	7107	Sonstige Arbeitsplatz-PC-Systeme								
			7108	Notebook Renner								
			7109	...								
			7110									
			7101	Personal-Computer Renner	12000060	PC-Desktop-Celeron 2.66 win XP Pro						
			7102	Personal-Computer Selbst Konfiguriert	12000061	PC-Tower-Pentium IV 3.0 GHz Win XP Pro						
März April Mai Juni Juli August September Oktober November Dezember	Mobility	Mobility	7103	Thin Client	12000062	PC-Tower-Pentium IV 3.2 GHz Win XP Pro						
			7104	High End Workstation								
			7105									
			7106									
			7107									
			7108									
			7109	Sonstige Arbeitsplatz-PC-Systeme								
			7110	Notebook Renner								
			...									
			...									
			...									

Verzeichnis der Kundengruppen

Kundengruppen-Nr.	Kundengruppen-Bezeichnung
<i>1-14</i>	<i>Kommunaler Bereich</i>
30	MSGF SH
31	MLUR SH
32	IM SH
33	FM / AIT SH
34	MWV SH
35	MBF SH
36	MJAE SH
37	Landtag SH
38	LRH SH
39	Staatskanzlei SH
40	GMSH
49	Sonst. Lan.dienst SH
<i>50-99</i>	<i>Hamburg</i>

Verzeichnis der Warengruppen

7000 Sonstige Software	
	700X Bisherige Aufteilung ...
7100 Hardware	
Arbeitsplatz-Systeme	7101 Personal-Computer Vorzugsvariante 7102 Personal-Computer Standard 7103 Personal-Computer Selbst Konfiguriert 7104 7105 7106 7107 7108 Sonstige Arbeitsplatz-PC-Systeme 7109
Zubehör Arbeitsplatz-Systeme	7110 Festplatten / Massenspeicher 7111 Arbeitsspeicher 7112 Laufwerke 7113 Grafikkarten 7114 Netzwerkkomponenten 7115 Eingabegeräte / Kartenleser 7116 USB-Sticks 7117 Kabel 7118 Sonstiges Zubehör 7119
Mobility	7120 Notebook Vorzugsvariante 7121 Notebook Standard 7122 Notebook Selbst Konfiguriert 7123 7124 7125 Handheld/PDA/MDA 7126 7127 7128 Sonstige Mobillösungen 7129 Zubehör
Monitore	7130 Flachbildschirm 17" 7131 Flachbildschirm 19" 7132 Flachbildschirm 21" 7133 Flachbildschirm > 21" 7134 CRT Röhrenmonitor 7135 7136 7137 7138 Sonstige Monitore 7139 Zubehör
Drucker	7140 Arbeitsplatz-Drucker Tinte farbe 7141 Arbeitsplatz-Drucker Laser s/w 7142 Arbeitsplatz-Drucker Laser farbe 7143 Netzwerk-Drucker (Gruppe) Tinte 7144 Netzwerk-Drucker (Gruppe) Laser s/w 7145 Netzwerk-Drucker (Gruppe) Laser farbe 7146 A3-Plotter 7147 All-In-One-Geräte 7148 Sonstige Drucker 7149 Zubehör

Server	7150 Server Vorzugsvariante 7151 Server Standard 7152 Server Selbst Konfiguriert 7153 Rackschrank 7154 7155 7156 7157 7158 Sonstige Server 7159 Zubehör
Netzwerktechnik Passive Komponenten	7160 7161 7162 7163 7164 7165 7166 7167 7168 Sonstige Passive Komponenten 7169 Zubehör
Netzwerktechnik Aktive Komponenten	7170 7171 7172 7173 7174 7175 7176 7177 7178 Sonstige Aktive Komponenten 7179 Zubehör
Telefonie-Hardware	7180 7181 7182 7183 7184 7185 7186 7187 7188 Sonstige Telefonie-Hardware 7189 Zubehör
Sonstige Hardware	7190 Sonstige Hardware 7191 7192 7193 7194 7195 7196 7197 7198 7199 Zubehör

7200 Offen

7300 Teilweise offen

7400 Offen

7500 Dienstleistungen

Fragenkatalog Kundenbefragung (beispielhaft)



Name:

Ressort:



Sehr geehrte IT-Verantwortliche,
 bitte helfen Sie uns, die Serviceleistungen der zentralen Beschaffungsstelle kontinuierlich zu verbessern. Auf die Ergebnisse werden wie Sie zum Einen direkt ansprechen, zum anderen werden die Ergebnisse ab sofort jährlich mit der IT-Kommission diskutiert. Vielen Dank im Voraus!

Effiziente Beschaffung

Wie zufrieden sind Sie...

...mit der Auswahl der Produkte im Warenkorb?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

...mit dem Preis-/Leistungsverhältnis?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

Haben Sie das Gefühl, dass diese Art der Bestellung zeit- oder kostensparend für Sie war?

gar nicht sehr weiß nicht

Servicequalität

Wie zufrieden sind Sie...

...mit den Reaktionszeiten von Dataport auf Anfragen zum Thema Beschaffung?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

Nach welchen Reaktionszeiten haben Sie Aussagen zu Ihren Fragen erhalten?

...mit der Qualität der Auskünfte von Dataport?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

...mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter von Dataport?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie...

...mit den Lieferzeiten der Lieferanten?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

Nach wie vielen Tagen haben Sie die Produkte erhalten?

...mit der Lieferqualität der Lieferanten (Falsch-, Fehl- oder Teillieferungen; Verpackungsentsorgung)?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

...mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter der Lieferanten?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

Support

Wie zufrieden sind Sie...

...mit dem Support von Dataport?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

...mit dem technischen Kundendienst der Lieferanten?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

Bitte beachten Sie die zusätzliche Support-Frage auf Seite 2!!!

Gesamtbeurteilung

Wie zufrieden sind Sie...

...mit der Leistung von Dataport als IT-Beschaffer insgesamt?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

...mit der Leistung der Lieferanten insgesamt?

gar nicht zufrieden sehr zufrieden weiß nicht

Haben Sie sonstige Tipps oder Anmerkungen?

Support-Fälle

Um gegenüber unseren Lieferanten besser auftreten zu können, ergänzen Sie bitte die folgende Tabelle. Wir müssen feststellen, wo welche technische Störungen aufgetreten sind und ob diese in Zusammenhang mit dem Alter der Artikel stehen.

Artikel	Artikel-Nr. / Seriennummer	Anzahl	Alter	Gewährleistung / Garantie / Support?	Warengruppe	Lieferant	Defekt	Kommentar / Qualität der Störungsbehebung

Auswertungen Kundenbefragung

A. Gesamtübersicht

Bewertung SH: Quartal		Der Ministerpräsident des Landes-Schleswig-Holstein – Staatskanzlei	Finanzministerium des Landes Schleswig-Holstein Amt für Informationstechnik	Landesamt für Natur und Umwelt	Landesamt für Straßenbau und Verkehr Schleswig-Holstein	Landesbesoldungsamt Schleswig-Holstein	Landesvermessungsamt Schleswig-Holstein	Ministerium für Justiz, Arbeit und Europa des Landes Schleswig-Holstein Referat II 13	Ministerium für Justiz, Arbeit und Europa des Landes Schleswig-Holstein Referat II 43	Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein	Ministerium für Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume des Landes Schleswig-Holstein	Ministerium für Wissenschaft, Wirtschaft und Verkehr des Landes Schleswig-Holstein	Schleswig-Holsteinischer Landtag Der Präsident	Staatliches Umweltamt Itzehoe	Vertretung des Landes Schleswig-Holstein	...	Mittelwert	Beste Note	Schlechteste Note	Mittlere Abweichung
Gesamturteil																				
Leistung Dataport																				
Leistung Lieferanten																				
Effiziente Beschaffung																				
Produkte im Warenkorb																				
Preis-/Leistung																				
Kostensparende Bestellung																				
Servicequalität																				
Reaktionszeiten Dataport																				
Reaktionszeiten in Tagen																				
Qualität der Auskünfte Dataport																				
Freundlichkeit Mitarbeiter Dataport																				
Lieferzeiten der Lieferanten																				
Lieferzeit in Tagen																				
Lieferqualität																				
Freundlichkeit Mitarbeiter Lieferant																				
Support																				
Support durch Dataport																				
Technischer Kundendienst Lieferant																				

B. Zusätzliche Anmerkungen durch die Beschaffungsstellen

Beschaffungsstelle	Anmerkungen	Reaktion auf die Anmerkungen
...

C. Einzelbetrachtungen und Zeitreihen

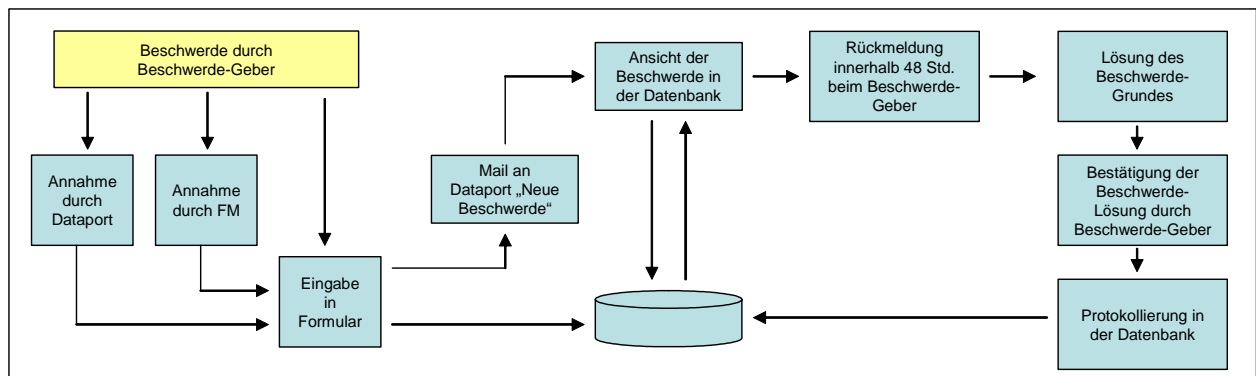
Hängen quantitativ ab von der Form der Datenhaltung und dem Aufwand für die Erstellung der Reports. Sie werden nachträglich definiert.

Beschwerdemanagement

A. Aufnahme Beschwerde-Daten

Lfd. Nr.	Datum	Name Beschwerde-Geber	Ressort	Beschwerde-Kategorie	Beschwerde-Grund	Lösungsvorschlag aus Sicht des Beschwerde-Gebers (wenn erwünscht)	Zuerst augenommen von	Zur Bearbeitung gegeben an	Beschwerde-Behandlung	Status	Datum Abschluss Beschwerde-Behandlung

B. Prozess der Beschwerdebehandlung



Beispielhaft; Abgleich mit dem Standard-Beschwerdeprozess von Dataport muss noch erfolgen.

C. Beschwerde-Formular

Ist zukünftig zu formulieren.

Marktbeobachtung

A. Beispiel für die Darstellung der Marktbeobachtungsdaten

Rechenart.	Warengruppe	Artikelpoppe	Monat	Art.-Nr.	Artikel	Bezeichnung	Verkaufs-Preise		Indexpreis		Minipreis der gleiches Artikel		Markets ähnlicher Artikel anderer Hersteller	
							RV-Online-Shop-Preis	Preisvergleich	Bezeichnung	PC-Server-Shop
Arbeitsplatz-PC-Systeme	7101 Personal-Computer Renner		Januar	12000060	PC-DashTop-Celeron 2.66 win XP Pro		857,68	707,4	DELL Dimension 2600	
			Februar	12000061	PC-Tower-Pentium IV 3.0 GHz Win XP Pro		988,19		
			...	12000062	PC-Tower-Pentium IV 3.2 GHz Win XP Pro		1113,91		
	7103	Personal-Computer Selbst Konfiguriert												
	7104	High End Workstation												
	7105	High End Workstation												
	7106	High End Workstation												
	7107	High End Workstation												
	7108	High End Workstation												
	7109	Sonstige Arbeitsplatz-PC-Systeme												
	7110	Notebook Renner												
	Mobility	7111	Notebook Standard											
7112		Notebook Selbst Konfiguriert												
7113		Notebook												
7114		Tablet PC												
7115		Handheld/PDA/MDA												
7116	Handheld/PDA/MDA													
7117	Handheld/PDA/MDA													
7118	Handheld/PDA/MDA													
7119	Handheld/PDA/MDA													
7120	Handheld/PDA/MDA													
Monitore	7121	Sonstige Mobilisierungen												
	7122	Flachbildschirm 10"												
	7123	Flachbildschirm 10"												
	7124	Flachbildschirm 21"												
	7125	Flachbildschirm >21"												
	7126	CRT Röhrenmonitor												
7127	CRT Röhrenmonitor													
7128	CRT Röhrenmonitor													
Drucker	7129	Sonstige Monitore												
	7130	Arbeitsplatz-Drucker Line farbe												
	7131	Arbeitsplatz-Drucker Laser s/w												
	7132	Arbeitsplatz-Drucker Laser s/w												
	7133	Netzwerk-Drucker (Gruppe) Tinte												
	7134	Netzwerk-Drucker (Gruppe) Laser s/w												
	7135	Netzwerk-Drucker (Gruppe) Laser farbe												
7136	AS-Plotter													
7137	All-in-One-Geräte													
7138	All-in-One-Geräte													
7139	Sonstige Drucker													

Beispiel

B. Definition der Vergleichsdaten für die Marktbeobachtung

Marktpreis der gleichen Artikel	Indexpreis	Der Indexpreis muss von einem externen Partner eingekauft werden. Er spiegelt den durchschnittlichen Marktpreis für den entsprechenden Artikel wider.
	RV-Online-Shop-Preis	Hier soll der Preis für den gleichen Artikel aus dem jeweiligen Online-Shop (oder weiterer Vertriebskanäle) des entsprechenden Vertragspartners dargestellt werden.
	Preisvergleich	Suche nach dem gleichen Produkt des entsprechenden Anbieters unter www.preisvergleich.de oder www.guenstiger.de . Die Konfiguration muss entsprechend sein. Eine genaue Definition für eine Durchschnittswert muss noch folgen.
Marktpreis ähnlicher Artikel anderer Hersteller	PC/Server Shop	Suche in dem Shop anderer, guter und günstiger Hersteller nach einem sehr ähnlichen Produkt. Gestartet werden sollte mit den Produkten der an der Ausschreibung beteiligten Unternehmen, die an 2., 3. oder 4. Stelle standen und damit den Zuschlag nicht erhalten haben. Die Anzahl und die Auswahl der Unternehmen muss kontinuierlich angepasst werden. Es ist darauf zu achten, die gleichen Leistungen zum Vergleich
	Bezeichnung	Marke, Modell und Konfiguration des Artikels.
	Peripherie Shop	Suche nach einem sehr ähnlichen Artikel anderer Hersteller mit der gleichen/ sehr ähnlichen Konfiguration im Bereich der Peripherie-Gerät wie Drucker, Monitore usw.
	Bezeichnung	Marke, Modell und Konfiguration des Artikels.

Gewährleistung

A. Erfassung der Daten

Artikel	Artikel-Nr. / Seriennummer	Anzahl	Alter	Gewährleistung / Garantie / Support?	Warengruppe	Lieferant	Defekt	Kommentar / Qualität der Störungsbehebung

B. Beispiel für die Auswertung der Gewährleistungsfälle

Warengruppe			Alter des Artikels	Art der Service-Verträge	Artikel	Bezeichnung	Summe Service-Fälle	...
Zeichnun	Nr.	Artikelgruppe			Art.-Nr			
Arbeitsplatz-PC-Systeme	7101	Personal-Computer Renner	< 1 Jahr	Keine Garantie	12000060	PC-Desktop-Celeron 2.66 win XP Pro		
					12000061	PC-Tower-Pentium IV 3.0 GHz Win XP Pro		
					12000062	PC-Tower-Pentium IV 3.2 GHz Win XP Pro		
						
				Garantie				
				Gewährleistung				
				Support				
				...				
			1-2 Jahre					
			2-3 Jahre					
			3-4 Jahre					
			4-5 Jahre					
			> 5 Jahre					
Arbeitsplatz-PC-Systeme	7103	Personal-Computer Selbst Konfiguriert						
	7104	Thin Client						
	7105	High End Workstation						
	7106							
	7107							
	7108							
	7109	Sonstige Arbeitsplatz-PC-Systeme						
Mobility	7110	Notebook Renner						
	7111	Notebook Standard						
	7112	Notebook Selbst Konfiguriert						
	7113	Sub-Notebook						
	7114	Tablet PC						
	7115	Handheld/PDA/MDA						
	7116							
	7117							
	7118							
	7119							
	7120							
7121	Sonstige Mobillösungen							
Monitore	7122	Flachbildschirm 17"						
	7123	Flachbildschirm 19"						
	7124	Flachbildschirm 21"						
	7125	Flachbildschirm > 21"						
	7126	CRT Röhrenmonitor						
	7127							
	7128							
	7129	Sonstige Monitore						
Drucker	7130	Arbeitsplatz-Drucker Tinte farbe						
	7131	Arbeitsplatz-Drucker Laser s/w						
	7132	Arbeitsplatz-Drucker Laser farbe						
	7133	Netzwerk-Drucker (Gruppe) Tinte						
	7134	Netzwerk-Drucker (Gruppe) Laser s/w						
	7135	Netzwerk-Drucker (Gruppe) Laser farbe						
	7136	A3-Plotter						
	7137	All-In-One-Geräte						
	7138							
	7139	Sonstige Drucker						

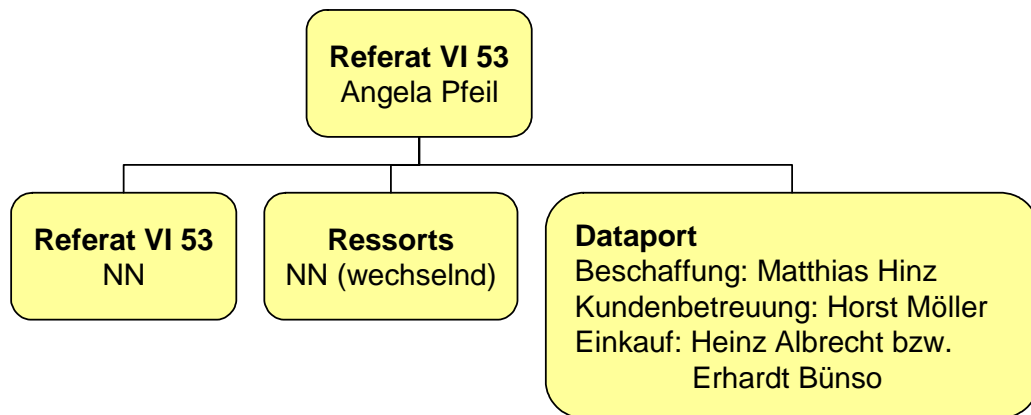
Beispiel

Erfassung der Daten für die Behandlung von Vertragsstrafen

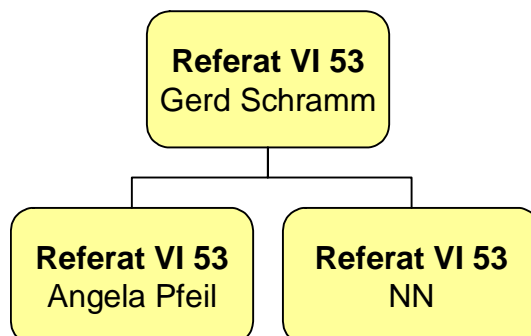
Laufende Nr.	Datum	Grund der Vertragsstrafe	Vertragspartner	Vertragsanspruch	Vorgehen Dataport	Ergebnis / Abschluss

Übersicht über die Arbeitsgruppen

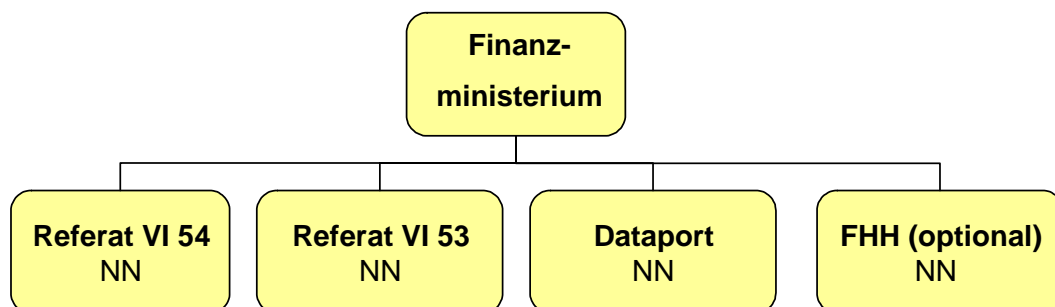
A. Controlling AG



B. Controllingstelle im Finanzministerium



C. Warenkorb AG



Übersicht über Ziele und Kriterien

Ziel	Was steht dahinter?		Kostensenken + dezentrale Ausschreibungen reduzieren		Kommunikation + Skalierbarkeit + Schnittstellen + Qualität		Vergaberecht + Korruptionsrichtlinie		Kundenzufriedenheit + Leistungserbringung	
	Effiziente Beschaffung	Standardisierung	Rechtliche Aspekte	Servicequalität Beschaffung	Wie soll es erreicht werden?	Zielgrößen	Messgrößen	Kennzahlen	Aufgenommen in Controlling Vereinbarung?	
Beschaffungsaufwand Ressorts reduzieren	Einkaufskonditionen	Warenkorb	Wenige Spezialisten gebündelt an einer Stelle	Vereinbarungen und SLAs schließen und prüfen	Kunden-zufriedenheit und Beschwerden erfassen	Zeit + Personal für Beschaffungen	Zeit + Personal für Beschaffungen	Zeit + Personal für Beschaffungen	Zeit + Personal für Beschaffungen	
	s. Contr.-Vereinb.	s. Contr.-Vereinb.		s. Controlling-Vereinbarung						
	Marktpreisbeobachtung	Kaufverhalten analysieren, Gewährleist.	Prüfung	Lieferzeiten, Bearbeitungszeiten, Zahlungsmodalität...	KuZu, Beschwerden analysieren					
	s. Contr.-Vereinb.	s. Contr.-Vereinb.		s. Controlling-Vereinbarung						

SAP-Auftrag:

Druckfehler und Irrtümer vorbehalten!

An
Dataport
IT - Beschaffungsstelle
Altenholzer Str. 10-14

24161 Altenholz

Ihre Ansprechpartner bei Dataport:

Bernd Evers 0431/ 32 95 - 6873
Volker Fahl 0431/ 32 95 - 6853
Corinna Kirstein 0431/ 32 95 - 6593
Stefan Jäger 0431/ 32 95 - 6248

Telefax: 0431/ 32 95 - 6271
Mail: IT-Beschaffung@Dataport.de

Betr.: Bestellung

	Auftraggeber:	Rechnungsempfänger:	Lieferanschrift:
Institut:		0	0
Anschrift:		0	0
Telefon:		0	0
Telefax:		0	0
Kontaktperson:		0	0
Bestellzeichen des Auftraggebers:			

Bemerkung des Kunden:

Hardware	Standardgarantie	Prüfsiegel	SAP Nummer	Anz.	Einzelpreis (EUR)	Gesamtpreis (EUR)
Vorzugsmodelle SH:						
PC Small Desktop ESPRIMO E5710 ATI	2 Jahre Bring-In	Energy Star, Blauer Engel, Nordic Swan, IT Eco Deklaration	13005372	<input type="text"/>	484,45 €	0,00 €
PC Small Desktop ESPRIMO E5915 iQ965	2 Jahre Bring-In	Energy Star, Blauer Engel, Nordic Swan, IT Eco Deklaration	13005384	<input type="text"/>	891,31 €	0,00 €
Zubehör für ESPRIMO						
USB Adapter PS/2		lose Lieferung	13005406	<input type="text"/>	13,09 €	0,00 €
Speicher 512MB 1 Modul DDR2-667		für ESPRIMO E5915 lose Lieferung	13005425	<input type="text"/>	95,20 €	0,00 €
Speicher 1GB 1 Modul DDR2-667		für ESPRIMO E5915 lose Lieferung	13005426	<input type="text"/>	218,01 €	0,00 €
PC frei konfigurierbar (Beispielkonfi)						
PC Tower CELSIUS W350 iQ965 P DC E2160	2 Jahre Bring-In	ISO 14001, Green PC	13005851	<input type="text"/>	1.041,01 €	0,00 €
<i>optional für alle PCs</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate Vor-Ort			13001321	<input type="text"/>	55,12 €	0,00 €
<i>eine Erweiterung der PC Small Desktop ist durch ein gesondertes Angebot über FSC möglich! Bei Bedarf bitte anfragen.</i>						
Server (siehe Anlagen) Beispielkonfigurationen						
Server, Primergy TX150S5fa/PD 925 Floorstand	1 Jahr Vor-Ort 48 Std. RZ	EN 55022 class A, EN55024, EN61000-3-2/-3	12000300	<input type="text"/>	1.373,80 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate vor-Ort	4 Std. RZ Mo.-Fr. 08-17 Uhr		13004483	<input type="text"/>	211,75 €	0,00 €
Server, Primergy T200S3fi/X 5050 Floorstand	3 Jahre Vor-Ort 48 Std. RZ	EN 55022 class A, EN55024, EN61000-3--3	12000360	<input type="text"/>	3.458,38 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate vor-Ort	4 Std. RZ Mo.-Fr. 08-17 Uhr		13004977	<input type="text"/>	291,31 €	0,00 €
MOBILITY / Handheld (siehe Anlage)						
Handheld Pocket LOOX C550	2 Jahre Send-In&Return		13005057	<input type="text"/>	417,93 €	0,00 €
Handheld Pocket LOOX Bundle 560DE MN6 TMC	2 Jahre Send-In&Return		13005709	<input type="text"/>	709,24 €	0,00 €

MOBILITY / Notebook (siehe Anlage)

AMILO Pro V8210	2 Jahre Collect&Return	WiFi, Energy Star, 73/23/Eec	12000243	<input type="text"/>	1.071,40 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate Vor-Ort NBD			13004952	<input type="text"/>	161,84 €	0,00 €
Lifebook S7110 14,1" XGA	3 Jahre Collect&Return	WiFi, Energy Star, 73/23/Eec, GS	12000231	<input type="text"/>	1.325,47 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate Vor-Ort NBD			13004791	<input type="text"/>	89,49 €	0,00 €
Lifebook T4215 12,1" XGA	3 Jahre Collect&Return	WiFi, Energy Star, 73/23/Eec, GS	12000320	<input type="text"/>	1.664,33 €	0,00 €

Monitore (siehe Anlage)

Value Line						
Monitor A17-2 17" TFT TCO 03	3 Jahre Austauschgarantie Door	Energy Star, TCO 03, GS	13004963	<input type="text"/>	135,02 €	0,00 €
Monitor A19-1 19" TFT TCO 03	3 Jahre Austauschgarantie Door	Energy Star, TCO 03, GS	13004964	<input type="text"/>	150,26 €	0,00 €
Vorzugsmodelle SH Business Line						
Monitor B17-3 17" TFT DVI TCO 03	3 Jahre Austauschgarantie Door	Energy Star, TCO 03, GS	13005878	<input type="text"/>	206,16 €	0,00 €
Monitor B19-3 19" TFT DVI TCO 03	3 Jahre Austauschgarantie Door	Energy Star, TCO 03, GS	13005879	<input type="text"/>	247,53 €	0,00 €
Premium Line						
Monitor P17-2 17" TFT TCO 03	3 Jahre Austauschgarantie Door	Energy Star, TCO 03, GS	13003712	<input type="text"/>	268,58 €	0,00 €
Monitor P19-2 19" TFT TCO 03	3 Jahre Austauschgarantie Door	Energy Star, TCO 03, GS	13003711	<input type="text"/>	320,12 €	0,00 €
Monitor P20-2 20" TFT TCO 03	3 Jahre Austauschgarantie Door	Energy Star, TCO 03, GS	13003858	<input type="text"/>	401,21 €	0,00 €

Tintenstrahldrucker (siehe Anlage)

HP Business InkJet 1200D	1 Jahr Bring-In	Energy Star, WiFi	13002210	<input type="text"/>	131,95 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate vor-Ort NBD			13004966	<input type="text"/>	70,21 €	0,00 €
Laserdrucker (siehe Anlage)						
HP LaserJet 1320	1 Jahr Bring-In	Energy Star, WiFi	13002227	<input type="text"/>	163,74 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate vor-Ort NBD			13004966	<input type="text"/>	70,21 €	0,00 €
Laserdrucker, Farbe (siehe Anlage)						
HP Color LaserJet 2600N	1 Jahr Bring-In	Energy Star	13004170	<input type="text"/>	373,81 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate vor-Ort NBD			13004968	<input type="text"/>	124,95 €	0,00 €
Massendrucker (siehe Anlage)						
Kyocera FS-4000DN	2 Jahre Bring-In	Ecosys, Energy Star, GS, TÜV, CE	13005062	<input type="text"/>	627,80 €	0,00 €
<i>optional</i>						
Servicepack: Gewährleistungsverlängerung auf 36 Monate vor-Ort NBD			13004969	<input type="text"/>	261,80 €	0,00 €
Druckerkabel						
Centronics 36pin to DB25 male 1,8m			13002291	<input type="text"/>	5,41 €	0,00 €
Centronics 36pin to DB25 male 3m			13003896	<input type="text"/>	6,96 €	0,00 €
USB A/B 1,5m			13004965	<input type="text"/>	3,71 €	0,00 €
USB A/B 3m			13004445	<input type="text"/>	4,80 €	0,00 €

Bring-In Point HH:

a&o iTec GmbH 20539 Hamburg Ausschläger Elbdeich 2 Mo-Fr 08-18 Uhr Tel.040-2362-4935 Fax:040-2362-4939 Mail:reparaturzentrum@ao-itec.de

Bring-In Point SH:

Hausherr Transport&Kurier GmbH Hr.Voß, Hr.Haensch 24118 Kiel, Liebigstr.23 Mo-Fr. 08-18 Uhr Tel.0431-3890544 Fax:0431-3890545
Mail info@kiel.hausherr.biz

Bei einem Technikeinsatz durch FSC ohne eine Vor-Ort Garantie, wird eine Fahrkostenpauschale berechnet.

Gesamtsumme:

0,00 €

2007-08-10

(Unterschrift des Auftraggebers)