

# Handreichung Wartungsverträge bei Einsatz von RFID

## Vorbemerkung

Ein Wartungsvertrag muss auf die individuellen Voraussetzungen und Anforderungen der Bibliothek(en), die diesen abschließen, angepasst werden.

Die nachfolgend aufgeführten Aspekte können als Anhaltspunkte dienen, welche Faktoren beim Thema Wartungsverträge eine Rolle spielen. Eine individuelle Verhandlung der Vertragsbedingungen im Hinblick auf die speziellen Gegebenheiten der jeweiligen Bibliothek ist immer notwendig.

## Grundsätzliches

### ➤ **EVB-IT (Ergänzende Vertragsbedingungen für die Beschaffung von Informationstechnik)**

- Vielerorts wurden EVB-IT zwischen öffentlichen Auftraggebern und Firmen ausgehandelt
- Sie umfassen auch Pflege- und Instandhaltungsaspekte und können als Grundlage für Wartungs- und/oder Pflegeverträge dienen.
- Verwendung von rechtssicherem Vokabular
- Informationen zu den Verträgen und ihrer Nutzung finden Sie unter: [http://www.cio.bund.de/Web/DE/IT-Beschaffung/EVB-IT-und-BVB/Aktuelle\\_EVB-IT/aktuelle\\_evb\\_it\\_node.html](http://www.cio.bund.de/Web/DE/IT-Beschaffung/EVB-IT-und-BVB/Aktuelle_EVB-IT/aktuelle_evb_it_node.html)

### ➤ **Aufstellung aller RFID-Geräte**

Als Grundlage für die Bewertung aller Fragen, die sich bei der Prüfung ergeben, ob und in welchem Umfang ein Wartungsvertrag für die jeweilige Bibliothek sinnvoll ist, sollte eine Auflistung aller betroffenen Geräte nach folgenden Kriterien erstellt werden:

- Anzahl je Gerätetyp
- Lebensdauer
- Gewährleistungs-/Garantiezeitraum  
Informationen zu Rechte und Pflichten während Gewährleistung und Garantie finden Sie unter: <http://www.rechtswörterbuch.de/>
- vom Gerätehersteller vorgeschriebenen Inspektionen, Wartungsdienste, Verschleißdurchsichten etc.
- Ersatzteile und deren Kosten
- Neupreis der Geräte
- Standort

### ➤ **Störungsprioritäten und –behebung**

Die grundsätzlichen Rahmenbedingungen der erwarteten Leistung sollten definiert werden:

- Grunddefinition von betriebsverhindernden, betriebsbehindernden und leichten Mängeln
- Zuordnung zu den Gerätetypen
- Aufstellung der Betriebs-/Servicezeiten der Bibliotheken

## Individuelle Überlegungen

- **Wartungsvertrag ja oder nein?**
  - Wie stark hängt der Betrieb vom Funktionieren des RFID-Systems ab (Ausleihe, Rückgabe, Sortierung)?
  - Wie hoch ist der Anteil der Selbstverbuchung am Ausleihbetrieb?
  - Wartungs-/Pflegeverträge für Hardware und/oder Software
  
- **Pauschal oder nach Aufwand?**
  - Wie häufig treten Fehler/Ausfälle auf?
  - Welche Komponenten sind wie oft betroffen?
  - Sind laufende oder einmalige Kosten leichter zu etatisieren?
  
- **Welche Leistungen zur Instandsetzung/-haltung der Geräte kann/will die Bibliothek selbst erbringen?**
  - Hardwaretausch/-reparatur (Auswirkungen auf Gewährleistung)
  - Softwareinstallation/-verteilung
  - Sicherung
  - Reinigung
  
  - Fernwartungszugang
  - Hotline
  
- **Welche Hardwareaspekte sind zu bedenken?**
  - Wartungsintensität der Geräte
  - Verschleißgrad
  - Verwendung hochwertiger und fabrikneuer Ersatz- und Verschleißteile
  - Regelmäßige Inspektionstermine („Präventivwartungen“) vorgesehen?
  
- **Welche Softwareaspekte sind zu bedenken?**
  - Information über neue Stände (Dokumentation/Releasenotes)
  - Auslieferung neuer Softwarereleases
  - Installation neuer Softwarereleases (Test-, Schulungs-, Produktivumgebung)
  - kundenspezifische Anpassungen/Change Requests
  - Unterstützung neuer Funktionen im Bibliothekssystem
  - Unterstützung aktueller und ggf. zukünftiger Schnittstelle(n) des Bibliothekssystems
  - Änderungen/Weiterentwicklungen des Datenmodells der RFID-Tags
  - Unterstützung unterschiedlicher Datenmodelle
  - alle zum Betrieb notwendigen Software-Komponenten abdecken
  - Up- und Downgrade

➤ **Sonstige Aspekte**

- Wie schnell muss die Störung in Abhängigkeit von ihrer Priorität behoben werden? (Reaktions- und Wiederherstellungszeiten an Werktagen, Wochenende und Feiertagen) → **Achtung Kostentreiber!**
- Welche Störungsprioritäten gibt es
- Wer vergibt die Störungspriorität? (Empfehlung: Vergabe durch Bibliothek)
- Die Reaktionszeiten des Auftragnehmers sollten gestaffelt für die Störungsprioritäten festgelegt werden
- Sprache des Supports (wichtig bei internationalen Unternehmen)
- Wird Schadensersatz bzw. eine Vertragsstrafe im Falle von Nichteinhaltung verlangt?
- Wie werden Störungen, Schäden und Mängel dem Auftragnehmer mitgeteilt, z. B. telefonisch, per Fax und per Email, und wie verwaltet?
- Anfahrtswege
- Lagerhaltung Ersatzteile (Umfang, Lagerort, Porto, Verpackung, Zoll, Transport)
- Zusatzkosten für alle/bestimmte Ersatzteile
- Vertragslaufzeit, Beginn und Ende der Laufzeit angeben, automatische Verlängerung?
- Kündigungsfrist
- Rechnungsgestaltung (Skontovereinbarung)
- Transparente und kalkulierbare Preisgestaltung/Umfang der Servicepauschale

➤ **Alternativen zum Wartungsvertrag**

- Leasingvertrag mit Komplettversorgung: Pflege und Instandhaltung ist im Leasingvertrag enthalten