Beschaffung und Einführung einer Fachsoftware für das Jugendamt des Landkreises Landsberg am Lech

Auftraggeber: IT-Verbund Landsberg am Lech KU
Nutzende Stelle: Landratsamt Landsberg am Lech – Jugendamt
Vorgangs-Nr.:

Inhalt

1. Allgemeines 6
1.1 Auftraggeber und nutzende Stelle 6
1.2 Gegenstand der Beschaffung 6
1.3 Ziel der Beschaffung 7
1.4 Fachliche Abgrenzung 7
1.5 Standardsoftware und Detailtiefe der Anforderungen 8
2. Ausgangssituation 9
2.1 Bestehende Fachverfahren 9
2.2 Derzeitige Arbeitsweise 9
2.3 Bestehende Dokumenten- und Büroanwendungen 9
2.4 Heutige Schnittstellen und Datenaustausche 9
2.5 Orientierendes Mengengerüst 10
3. Gesamtleistungsumfang 10
3.1 Software und Nutzungsrechte 10
3.2 Konzeption und Einführung 10
3.3 Pflege und gesetzliche Aktualität 11
3.4 Vollständigkeitsgrundsatz 11
4. Fachliche Anforderungen 11
4.1 Übergreifende Anforderungen an die Jugendamtsprozesse 11
4.2 Unbegleitete minderjährige Ausländer 11
4.3 Eingliederungshilfen 11
4.4 Hilfen zur Erziehung 12
4.5 Kindeswohlgefährdung 12
4.6 Trennung und Scheidung sowie Familiengerichtshilfe 13
4.7 Pflegekinderdienst 13
4.8 Jugendhilfe im Strafverfahren 14
4.9 Koordinierender Kinderschutz und Frühe Hilfen 14

4.10 Adoptionsvermittlung 15
4.11 Wirtschaftliche Jugendhilfe 15
4.11.1 Leistungen und Maßnahmen 15
4.11.2 Kostenbeiträge und Erstattungen 16
4.11.3 Kostenplanung und Prognosen 16
4.12 Kindertagespflege, Kindertagesstätten und Elternbeiträge 16
4.13 Jugendsozialarbeit an Schulen 17
4.14 Unterhaltsvorschuss 18
4.15 Beistandschaft und Titelverwaltung 19
4.16 Vormundschaften und Pflegschaften 19
4.17 Beurkundungen, Urkundsregister und Sorgerechtsregister 20
4.18 Hilfeplanung und Jugendhilfemaßnahmen 21
5. Prozessübergreifende Funktionen 21
5.1 Personen-, Adress- und Familienbezug 21
5.2 Fallübersicht und Historie 22
5.3 Fallübergaben und Fallverknüpfungen 22
5.4 Genogramme 22
5.5 Aufgaben, Termine und Wiedervorlagen 23
5.6 Dokumentenerstellung und Vorlagen 23
5.7 Dokumente und Dateiformate 24
5.8 Protokollierung und Revisionsnachvollziehbarkeit 24
5.9 Auswertungen, Statistiken und Controlling 24
5.10 Buchhaltung und Zahlungsverkehr 25
5.11 Fachadministration 26
5.12 Benutzeroberfläche und Barrierefreiheit 27
6. Schnittstellen und Integration 27
6.1 Allgemeine Schnittstellenanforderungen 27
6.2 komXwork 27
6.3 Adobe Acrobat Reader und Adobe Acrobat Pro 27
6.4 Microsoft Office beziehungsweise Microsoft 365 28
6.5 Microsoft EntraID 28
6.6 Finanz- und Kassenverfahren 28
6.7 Meldedaten und Adressabgleich 29
6.8 Gesetzliche Statistiken und externe Meldungen 29

6.9 Elektronische Signatur 29
7. Rollen- und Berechtigungskonzept 30
7.1 Grundsatz 30
7.2 Anforderungen 30
7.3 Benutzerverwaltung im Betrieb 30
8. Archivierung, Löschung und Datenschutz 30
8.1 Archivierungskonzept 30
8.2 Datenschutz 30
8.3 Datenschutzunterlagen 31
9. Informationssicherheit 31
9.1 Allgemeine Anforderungen 31
9.2 Datenstandorte 31
9.3 Sicherheitsnachweise 31
10. Technische Betriebsmodelle 32
10.1 Zugelassene Betriebsmodelle 32
10.2 On-Premises-Betrieb 32
10.3 SaaS-/Cloud-Betrieb 33
10.4 Systemumgebungen 34
11. Projekt und Einführung 34
11.1 Gesamtverantwortung 34
11.2 Projektvorgehen 34
11.3 Projektorganisation 35
11.4 Projektplanung 35
11.5 Vor-Ort- und Remote-Leistungen 35
11.6 Projektsprache 35
12. Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers 35
13. Umgang mit Bestandsdaten und Altsystemen 36
13.1 Keine Datenmigration 36
13.2 Neuerfassung aktiver Vorgänge 36
13.3 Unterstützung durch den Auftragnehmer 36
13.4 Initiale Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten 37
13.5 Weiterbetrieb der Altsysteme 37
13.6 Abgrenzung der Datenführerschaft 38
14. Tests 38

14.1 Testkonzept 38
14.2 Testunterstützung 38
14.3 Fehlerklassen 39
14.4 Freigabe zur Produktivsetzung 39
15. Produktivsetzung und Abnahme 39
15.1 Cut-over-Planung 39
15.2 Stufenweise Produktivsetzung 40
15.3 Nachbetreuung 40
15.4 Abnahme 40
16. Schulungen und Wissenstransfer 40
16.1 Schulungskonzept 40
16.2 Administrationsschulungen 41
16.3 Key-User-Schulungen 41
16.4 Endanwenderschulungen 41
16.5 Schulungsunterlagen 41
17. Dokumentation 42
18. Pflege, Wartung und Support 42
18.1 Pflegeleistungen 42
18.2 Release-Management 42
18.3 Helpdesk 43
18.4 Incident-Management 43
18.5 Service Requests 44
18.6 Schnittstellenmanagement 44
19. Service-Level für SaaS 44
19.1 Systemverfügbarkeit 44
19.1.1 Mindestverfügbarkeit 44
19.1.2 Berechnung der Verfügbarkeit 45
19.1.3 Messpunkt 45
19.1.4 Wartungsfenster 46
19.2 Wiederherstellung und Datenverlust 47
19.2.1 Begriffsbestimmungen 47
19.2.2 Produktivumgebung 47
19.2.3 Test- und Qualitätssicherungsumgebung 47
19.2.4 Beginn und Ende der Wiederherstellungszeit 47

19.3 Datensicherung 47
19.3.1 Sicherungskonzept 47
19.3.2 Mindestanforderungen 48
19.3.3 Räumliche Trennung 48
19.3.4 Wiederherstellungstests 49
19.3.5 Wiederherstellung auf Anforderung 49
19.4 Notfallmanagement 49
19.4.1 Notfall- und Wiederanlaufkonzept 49
19.4.2 Notfallszenarien 50
19.4.3 Notfallkommunikation 50
19.4.4 Notfallübungen 50
19.4.5 Nachweis gegenüber dem Auftraggeber 51
19.4.6 Großschadens- und Katastrophenszenarien 51
20. Service-Level-Reporting 51
21. Lizenzierung 52
21.1 Lizenzmodell 52
21.2 Behörden- oder Standortlizenz 52
21.3 Zusätzliche Lizenzen 52
22. Preisangaben 53
22.1 Preisblatt für das angebotene Betriebsmodell 53
22.2 Einmalige Kosten 53
22.3 Laufende Kosten On-Premises 54
22.4 Laufende Kosten SaaS 54
22.5 Optionen und Tagessätze 55
22.6 Vollständigkeit der Preise 55
23. Preisbindung und Preisanpassungen 55
23.1 Projektpreise 55
23.2 Laufende Entgelte 55
23.3 Spätere Preisanpassungen 56
24. Vertragslaufzeit 56
24.1 Projektlaufzeit 56
24.2 Pflege-, Betriebs- und SaaS-Laufzeit 56
24.3 Kündigung und Vertragsende 56
25. Exit und Anbieterwechsel 57

26. Vom Anbieter mit dem Angebot vorzulegende Darstellungen 57

1. Allgemeines

1.1 Auftraggeber und nutzende Stelle

Der IT-Verbund Landsberg am Lech KU, nachfolgend „Auftraggeber“ oder „AG“, beabsichtigt, für das Jugendamt des Landkreises Landsberg am Lech eine neue Fachsoftware zu beschaffen.

Der IT-Verbund Landsberg am Lech KU wird Vertragspartner des zukünftigen Auftragnehmers. Bestimmungsgemäßer Nutzer der Fachsoftware ist das Jugendamt des Landkreises Landsberg am Lech.

Der zukünftige Auftragnehmer wird nachfolgend als „Auftragnehmer“ oder „AN“ bezeichnet.

1.2 Gegenstand der Beschaffung

Gegenstand der Beschaffung ist die Bereitstellung, Einführung und dauerhafte Pflege einer Fachsoftware zur Unterstützung der fachlichen und administrativen Aufgaben des Jugendamts.

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:

1. Bereitstellung der Fachsoftware einschließlich sämtlicher erforderlicher Nutzungsrechte
2. Durchführung der Feinkonzeption
3. Konfiguration und erforderliches Customizing
4. Technische Implementierung
5. Einrichtung der erforderlichen Schnittstellen
6. Unterstützung bei der initialen Einrichtung der Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten
7. Durchführung und Begleitung der erforderlichen Tests
8. Schulung der Anwenderinnen und Anwender sowie der administrativen Rollen
9. Produktivsetzung und Nachbetreuung
10. Pflege, Wartung, Support und Weiterentwicklung
11. Bereitstellung und Betrieb der Fachsoftware nach einem der zugelassenen Betriebsmodelle

Für die Bereitstellung und den Betrieb der Fachsoftware sind folgende Betriebsmodelle zugelassen:

- Betrieb der Fachsoftware in der Infrastruktur beziehungsweise im Rechenzentrum des IT-Verbunds Landsberg am Lech KU als On-Premises-Lösung
- Betrieb der Fachsoftware durch den Auftragnehmer oder einen von ihm eingesetzten Unterauftragnehmer als Software-as-a-Service- beziehungsweise Cloud-Lösung.

Der Bieter muss mindestens eines der beiden zugelassenen Betriebsmodelle vollständig anbieten und bepreisen. Das Angebot nur eines Betriebsmodells ist ausreichend und führt nicht zum Ausschluss des Angebots.

Sofern der Bieter die Fachsoftware in beiden Betriebsmodellen anbieten kann, ist er berechtigt, für jedes Betriebsmodell ein gesondertes Hauptangebot einzureichen. In diesem Fall müssen beide Angebote jeweils vollständig, getrennt voneinander und eigenständig wertbar ausgearbeitet und bepreist werden. Aus jedem Angebot muss eindeutig hervorgehen, auf welches Betriebsmodell es sich bezieht.

Ein Angebot, das Elemente beider Betriebsmodelle zu einem nicht ausdrücklich vorgesehenen Mischmodell verbindet, ist nicht zulässig. Dies gilt nicht für einzelne Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers oder technische Abgrenzungen, die innerhalb des jeweiligen Betriebsmodells in der Leistungsbeschreibung vorgesehen sind.

Der Auftraggeber entscheidet im Rahmen der Angebotswertung und auf Grundlage der bekannt gegebenen Zuschlagskriterien, welches Betriebsmodell beziehungsweise welches Hauptangebot den Zuschlag erhält.

1.3 Ziel der Beschaffung

Die derzeit eingesetzten Fachverfahren OK.JUG und OK.KIWO sollen durch eine gemeinsame, moderne Fachsoftware abgelöst werden.

Die Beschaffung beschränkt sich nicht auf eine technische Nachbildung der bisherigen Anwendungen. Die neue Fachsoftware soll die Beschäftigten durch die jeweiligen Fachprozesse führen, Bearbeitungsschritte unterstützen, Fristen und Zuständigkeiten nachvollziehbar steuern sowie fachbereichsübergreifende Übergaben ermöglichen.

Ziel ist insbesondere:

- eine stärkere Unterstützung der fachlichen Prozesse
- eine Verringerung manueller Nebenlisten und paralleler Excel-Auswertungen
- eine einheitliche und nachvollziehbare Falldokumentation
- die medienbrucharme Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Bereichen
- eine Verbesserung der Auswertungs- und Steuerungsmöglichkeiten
- die Ablösung der getrennten Systemwelten von OK.JUG und OK.KIWO
- die Einbindung von Jugendamtsprozessen, die bislang nur teilweise oder außerhalb der Fachverfahren abgebildet werden,
- die Anbindung des Dokumentenmanagementsystems komXwork
- die Integration von Adobe Acrobat Reader und Adobe Acrobat Pro
- die Unterstützung eines sicheren und langfristig betreibbaren On-Premises- oder SaaS-Modells

Die Ablösung der bisherigen Fachverfahren erfolgt ohne Übernahme der darin gespeicherten Fall- und Bestandsdaten. Die neue Fachsoftware wird insoweit als neu eingerichtetes Zielsystem in Betrieb genommen. Die bestehenden Fachverfahren werden für erforderliche Rückfragen und Recherchen als Auskunfts- beziehungsweise Sichtsysteme weiterbetrieben.

1.4 Fachliche Abgrenzung

Gegenstand der Beschaffung sind ausschließlich Aufgaben und Prozesse des Jugendamts.

Hierzu gehören insbesondere die Aufgabenbereiche:

- Amtsvormundschaft und Beistandschaft
- Unterhaltsvorschuss
- Beurkundungen und Register
- Fälle der Jugendsozialarbeit an Schulen
- Wirtschaftliche Jugendhilfe
- Pädagogische Jugendhilfe und Beratung (Bezirkssozialarbeit, Adoption, Pflegestellenservice, Jugendhilfe im Strafverfahren etc.)
- Kindertagesbetreuung, Kindertagespflege und Übernahme von Elternbeiträgen
- Controlling des Jugendamts

1.5 Standardsoftware und Detailtiefe der Anforderungen

Gegenstand der Beschaffung ist eine am Markt verfügbare und durch den Auftragnehmer dauerhaft gepflegte Standardsoftware.

Die üblichen Grundfunktionen einer modernen Fachsoftware werden vorausgesetzt und nicht einzeln beschrieben. Hierzu gehören insbesondere:

- Erfassen, Ändern und Anzeigen von Daten,
- Suche, Filterung und Sortierung,
- Druck- und Exportmöglichkeiten,
- übliche Pflichtfeld- und Plausibilitätsprüfungen,
- benutzerbezogene Übersichten,
- nachvollziehbare Navigation,
- übliche Listen- und Berichtsfunktionen,
- Verarbeitung gängiger Datei- und Dokumentenformate,
- technische Fehlerprotokollierung,
- marktübliche Administrations- und Konfigurationsmöglichkeiten.

Diese Funktionen sind Bestandteil des angebotenen Leistungsumfangs und der angebotenen Preise, auch wenn sie nicht für jeden Fachprozess gesondert wiederholt werden.

Besonders beschrieben werden nur:

- jugendamtsspezifische Funktionen
- fachliche oder rechtliche Besonderheiten
- besondere Schnittstellen
- Anforderungen mit wesentlicher Auswirkung auf Projekt, Betrieb oder Preis
- Qualitätsmerkmale, bei denen relevante Unterschiede zwischen den angebotenen Lösungen zu erwarten sind

Der Auftragnehmer hat kenntlich zu machen, welche Anforderungen durch den Standard der angebotenen Software, durch Konfiguration, durch ein bereits verfügbares Zusatzmodul oder durch eine neu zu erstellende Individualanpassung erfüllt werden.

Ausschließlich die ausdrücklich als „Option“ gekennzeichneten Leistungen sind nicht Bestandteil der geschuldeten Grundleistung. Sie werden nur aufgrund eines gesonderten schriftlichen Abrufs des Auftraggebers geschuldet.

2. Ausgangssituation

2.1 Bestehende Fachverfahren

Derzeit werden im Jugendamt insbesondere die Fachverfahren OK.JUG und OK.KIWO eingesetzt.

Nach dem bisherigen Mengengerüst bestehen:

- 61 Nutzerlizenzen für OK.JUG,
- 22 Nutzerlizenzen für OK.KIWO.

Die Systeme werden derzeit als Produktivsysteme im Rechenzentrum des IT-Verbunds betrieben. Gesonderte Test- oder Entwicklungssysteme bestehen für die bisherigen Fachverfahren nicht.

Die genannten Lizenzzahlen stellen lediglich den bisherigen Stand dar.

2.2 Derzeitige Arbeitsweise

Die Bestandsverfahren übernehmen in vielen Bereichen die Funktion des führenden Fachsystems. Die Prozessunterstützung ist jedoch je nach Aufgabenbereich unterschiedlich ausgeprägt.

Insbesondere in den pädagogischen Aufgabenbereichen werden OK.JUG und OK.KIWO teilweise überwiegend zur Dokumentation genutzt.

2.3 Bestehende Dokumenten- und Büroanwendungen

Im Jugendamt werden insbesondere folgende Anwendungen ergänzend genutzt:

- komXwork als Dokumentenmanagementsystem und E-Akte
- Microsoft Office beziehungsweise Microsoft 365
- Adobe Acrobat Reader
- Adobe Acrobat Pro

Die neue Fachsoftware muss sich in diese Arbeitsumgebung einfügen.

2.4 Heutige Schnittstellen und Datenaustausche

Im aktuellen Systemumfeld bestehen unter anderem Datenaustausche oder fachliche Abhängigkeiten zu:

- komXwork (DMS)
- dem Finanz- und Kassenverfahren des Auftraggebers
- KABU beziehungsweise IHV oder einem Nachfolgeverfahren
- OK.FIS Doppik bzw. Nachfolgemodell OK.FINN
- Meldedaten beziehungsweise BayBis oder einem Nachfolgedienst
- dem Bayerischen Landesamt für Statistik und dem Statistischen Bundesamt
- ZfA
- ZBFS
- Microsoft Office
- Adobe Acrobat
- gesetzlichen Fachstatistiken und Meldeverfahren

Die bisherige technische Umsetzung ist nicht zwingend beizubehalten. Maßgeblich ist, dass die benötigten fachlichen Ergebnisse und Datenaustausche auch mit der neuen Fachsoftware sichergestellt werden.

2.5 Orientierendes Mengengerüst

Verbindliche Kalkulationsgrundlage sind 128 nutzungsberechtigte natürliche Personen. Sämtliche für diese Personen erforderlichen Fach-, Administrations-, Test- und Schulungslizenzen sowie alle zur Erfüllung der Leistungsbeschreibung notwendigen Module sind in den Pflichtpreisen enthalten.

3. Gesamtleistungsumfang

3.1 Software und Nutzungsrechte

Der Auftragnehmer stellt sämtliche für die vertragsgemäße Nutzung erforderlichen Softwarebestandteile und Nutzungsrechte bereit.

Dies umfasst insbesondere:

- Fachmodule
- Administrationsmodule
- erforderliche Datenbank- oder Middlewarekomponenten
- Schnittstellenkomponenten
- Reporting- und Auswertungskomponenten
- erforderliche Drittsoftware
- Produktiv-, Test- und Schulungsumgebungen
- technische Werkzeuge für Betrieb und Support

Nicht im Preis enthaltene oder gesondert lizenzpflichtige Bestandteile sind im Angebot ausdrücklich und vollständig zu benennen.

3.2 Konzeption und Einführung

Der Auftragnehmer übernimmt die Gesamtverantwortung für:

- Feinkonzeption
- Konfiguration
- erforderliches Customizing
- technische Installation
- Implementierung der Fachprozesse
- Einrichtung der Schnittstellen
- Erstellung des Rollen- und Berechtigungskonzepts
- initiale Einrichtung der erforderlichen Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten
- Tests
- Schulungen
- Produktivsetzung
- Nachbetreuung
- Übergang in den Regelbetrieb

3.3 Pflege und gesetzliche Aktualität
Die Fachsoftware muss während der Vertragslaufzeit die für die ausgeschriebenen Fachprozesse maßgeblichen gesetzlichen Anforderungen des Bundes und des Freistaats Bayern unterstützen.
Anpassungen der Standardsoftware, die aufgrund allgemeiner gesetzlicher oder regulatorischer Änderungen erforderlich werden und die der vertragsgegenständlichen fachlichen Nutzung zuzurechnen sind, sind im Rahmen der Softwarepflege bereitzustellen.

3.4 Vollständigkeitsgrundsatz
Der Auftragnehmer hat sämtliche Komponenten, Nutzungsrechte, Nebenleistungen und Tätigkeiten einzukalkulieren, die für die Erfüllung der Anforderungen mit der von ihm angebotenen Lösung objektiv erforderlich sind.

Erforderliche Bestandteile dürfen nicht allein deshalb als Zusatzleistung behandelt werden, weil sie innerhalb der angebotenen technischen Lösung üblicherweise gesondert lizenziert oder durch einen Unterauftragnehmer bereitgestellt werden. Nicht erkennbare oder in den Vergabeunterlagen nicht beschriebene zusätzliche Anforderungen werden hierdurch nicht begründet.

4. Fachliche Anforderungen
4.1 Übergreifende Anforderungen an die Jugendamtsprozesse
Die Fachsoftware soll die in den nachfolgenden Kapiteln beschriebenen Fach- und Unterstützungsprozesse integriert abbilden.

4.2 Unbegleitete minderjährige Ausländer
Die Fachsoftware soll die Bearbeitung von Fällen unbegleiteter minderjähriger Ausländer als eigenständig auswertbaren Fachprozess unterstützen.

Zusätzlich zu den allgemeinen Personen- und Falldaten sollen insbesondere erfassbar sein:
- ausländerrechtlicher Status
- Einreisedatum
- vorhandene Reisedokumente
- bekannte Verwandte und Bezugspersonen
- Aufenthaltsorte
- Unterbringungsformen
- zuständige Vormundschaft oder Pflegschaft
- medizinische, schulische und sonstige Maßnahmen
- Übergänge in andere Hilfen

Alle bekannten Aufenthaltsorte sollen mit zeitlicher Historie abgebildet werden können.

4.3 Eingliederungshilfen
Die Fachsoftware soll die Bearbeitung von Eingliederungshilfen einschließlich Prüfung, Hilfeplanung, Bewilligung, Durchführung, Fortschreibung und Beendigung unterstützen.

Mindestens abgebildet werden sollen:

- Antrag und Anlass und Bedarfsermittlung
- Zuständigkeit
- beteiligte Personen und Stellen
- Stellungnahmen und Gutachten
- Art und Umfang der Hilfe
- Bewilligungszeitraum
- Leistungserbringer
- Hilfeplan und Zielvereinbarungen
- Überprüfungs- und Fortschreibungstermine
- Kosten und finanzielle Auswirkungen
- Beendigung und Beendigungsgrund
- Aufenthaltsorte mit Historie

4.4 Hilfen zur Erziehung

Die Fachsoftware soll die Bearbeitung von Eingliederungshilfen einschließlich Prüfung, Hilfeplanung, Bewilligung, Durchführung, Fortschreibung und Beendigung unterstützen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Antrag und Anlass und Bedarfsermittlung
- Hilfeart
- Hilfeplanung
- Ziele und Teilziele
- Zuständigkeit
- beteiligte Personen und Stellen
- Stellungnahmen und Gutachten
- Leistungserbringer
- Beginn, Unterbrechung, Änderung und Ende
- Umfang und Kontingent der Hilfe
- Fortschreibungen
- Dokumentation von Hilfeplangesprächen
- Kostenübergabe an die Wirtschaftliche Jugendhilfe
- Ergebnis und Beendigungsgrund
- Übergang zwischen ambulanten, teilstationären und stationären Hilfen

Eine Anbindung beziehungsweise Nutzung des Diagnoseinstruments „Sozialpädagogische Diagnose“ des Bayerischen Landesjugendamts oder eines Nachfolgeinstruments soll technisch möglich sein, soweit dieses weiterhin eingesetzt wird.

4.5 Kindeswohlgefährdung

Die Fachsoftware soll den Fachprozess der Kindeswohlgefährdung besonders sicher und prozessorientiert abbilden.

Mindestens abgebildet werden sollen:

1. Zu einem Fall sollen mehrere Gefährdungsmeldungen erfasst und getrennt bearbeitet werden können
2. Meldungseingang, meldende Stelle, Anlass, betroffene Personen und erste Bewertung sollen dokumentiert werden können

3. Gefährdungseinschätzungen und weitere Handlungsschritte sollen strukturiert erfasst werden
4. Einschätzungen und Entscheidungen sollen einem elektronischen Vier-Augen-Prinzip unterliegen
5. Die elektronische Freigabe soll durch Leitung und Vertretung erfolgen können
6. Automatisierte Benachrichtigungen an Leitung und Vertretung sollen möglich sein
7. Nicht oder nicht fristgerecht bearbeitete Meldungen sollen durch Wiedervorlage- und Eskalationsfunktionen erkennbar sein
8. Schutzkonzepte und vereinbarte Maßnahmen sollen dokumentiert und fortgeschrieben werden können
9. Frei konfigurierbare beziehungsweise erweiterbare Eingabemasken sollen für zusätzliche Erhebungsmerkmale zur Verfügung stehen
10. Die erfassten Daten sollen vollständig auswertbar und mindestens im Format XLSX oder CSV exportierbar sein
11. Die gesetzlich erforderlichen Statistiken zu Gefährdungseinschätzungen sollen unterstützt werden
12. Eine Anbindung beziehungsweise Nutzung des Diagnoseinstruments „Sozialpädagogische Diagnose“ des Bayerischen Landesjugendamts oder eines Nachfolgeinstruments soll technisch möglich sein, soweit dieses weiterhin eingesetzt wird.

4.6 Trennung und Scheidung sowie Familiengerichtshilfe

Familiengerichtliche Verfahren sollen für jedes betroffene Kind als eigenständiger Vorgang beziehungsweise als Teil eines Falls geführt werden können.

Mindestens abgebildet werden sollen:

- beteiligte Kinder, Eltern und sonstige Personen
- Sorge- und Umgangsregelungen
- zuständiges Gericht
- Aktenzeichen
- Verfahrensart
- einstweilige Anordnung oder Hauptsacheverfahren
- Amtsgericht oder Oberlandesgericht
- Beschwerdeverfahren
- Beginn und Abschluss des Verfahrens
- Anhörungen und Termine
- Stellungnahmen und Berichte
- gerichtliche Entscheidungen
- Fristen und Wiedervorlagen
- Korrespondenz
- statistische Kategorien nach den jeweils geltenden Vorgaben

Verfahren sollen auch bei mehreren betroffenen Kindern eindeutig zugeordnet und getrennt ausgewertet werden können.

4.7 Pflegekinderdienst

Die Fachsoftware soll die Prozesse der Pflegestellenservices unterstützen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Erfassung und Verwaltung von Bewerberinnen und Bewerbern
- Eignungsprüfung
- Pflegeerlaubnisse
- Pflegefamilien und Haushaltsangehörige
- Pflegekinder
- Vermittlung und Beginn eines Pflegeverhältnisses
- Aufenthalts- und Betreuungsverläufe
- Kontakte zu Herkunftseltern und sonstigen Bezugspersonen
- Besuchs- und Beratungskontakte
- Hilfeplanung
- Änderungen und Beendigung eines Pflegeverhältnisses
- Dokumentation von Unterbrechungen oder Wechseln
- statistische Meldungen
- Zuordnung von Geschwisterkindern,
- Verknüpfung mit anderen Jugendamtsprozessen

Die zeitliche Entwicklung eines Pflegeverhältnisses soll nachvollziehbar darstellbar sein.

4.8 Jugendhilfe im Strafverfahren

Die Fachsoftware soll den Fachprozess Jugendhilfe im Strafverfahren abbilden.

Mindestens abgebildet werden sollen:

- Erfassung des jungen Menschen und der gesetzlichen Vertretung
- beteiligte Polizei-, Staatsanwaltschafts- und Gerichtsstellen
- Aktenzeichen und Verfahrensart
- Tatvorwurf
- Verfahrensstand
- Termine und Anhörungen
- Stellungnahmen und Berichte
- vorgeschlagene oder angeordnete Maßnahmen
- Ausgang des Verfahrens
- Nachbetreuung
- Fristen und Wiedervorlagen
- statistische Auswertungen

Mehrere Verfahren zu derselben Person sollen getrennt geführt und in einer Gesamtübersicht dargestellt werden können.

4.9 Koordinierender Kinderschutz und Frühe Hilfen

Die Fachsoftware soll Fälle des Koordinierenden Kinderschutzes und der Frühen Hilfen erfassen, bearbeiten, dokumentieren und auswerten können.

Hierzu gehören insbesondere:

- Schwangere, Eltern und Kinder

- Beratungsanlass
- eingesetzte Familienhebammen oder vergleichbare Fachkräfte
- vermittelte Unterstützungsangebote
- Kooperations- und Netzwerkpartner
- Kontakte und Termine
- Einwilligungen
- Hilfeverlauf
- Abschluss und Abschlussgrund
- statistische Auswertung

4.10 Adoptionsvermittlung

Für die Adoptionsvermittlung soll ein besonders geschützter und organisatorisch abgegrenzter Bereich zur Verfügung stehen.

Zugriffe dürfen ausschließlich für ausdrücklich berechtigte Personen möglich sein.

Abzubilden sind insbesondere:

- Fallaufnahme
- Herkunftsfamilie
- Kind
- Bewerberinnen und Bewerber
- Eignungsprüfung
- Bewerbungs- und Vermittlungsphasen
- Stiefeltern- und Verwandtenadoptionen
- Adoptionspflege
- Nachbetreuung
- Herkunftssuche
- Auslandsadoptionen
- beteiligte Behörden und Vermittlungsstellen
- Termine, Fristen und Korrespondenz
- statistische Meldungen

Der gesamte Vermittlungsprozess soll mit zeitlicher Historie nachvollziehbar sein.

4.11 Wirtschaftliche Jugendhilfe

Die Fachsoftware soll die finanzielle und verwaltungsrechtliche Bearbeitung der Jugendhilfemaßnahmen unterstützen.

4.11.1 Leistungen und Maßnahmen

Leistungen sollen differenziert abgebildet und berechnet werden können:

- bei stationären und teilstationären Maßnahmen nach Tagen, Wochen, Monaten oder Jahren
- bei ambulanten Maßnahmen nach Stunden, Zeiträumen, Gesamtkontingenten oder Fallpauschalen

- anhand hinterlegter Tagessätze, Honorare, Fachleistungsstunden und sonstiger Entgeltbestandteile

Bei Fachleistungsstunden sollen verbrauchte Kontingente und Restbestände ausgewiesen werden können.

Bei teilstationären Maßnahmen sollen Öffnungstage und Abwesenheiten berücksichtigt werden können.

4.11.2 Kostenbeiträge und Erstattungen

Die Software soll unterstützen:

- Kostenbeitragsberechnungen
- unterjährige Änderungen
- rückwirkende Neuberechnungen
- Sollstellungen
- Erstattungen und Nachzahlungen
- Kostenerstattungsansprüche
- Zuordnung zu Zahlfällen
- Übergabe an das Finanz- und Kassenverfahren

4.11.3 Kostenplanung und Prognosen

Die voraussichtlichen Kosten einer Maßnahme sollen für den Bewilligungszeitraum und für einzelne Monate vorausberechnet werden können.

Kostenprognosen sollen mindestens:

- monatlich
- quartalsweise
- halbjährlich
- jährlich

erstellt werden können.

Eine aktuelle Prognose soll auch außerhalb fester Berichtstermine anstoßbar sein.

4.12 Kindertagespflege, Kindertagesstätten und Elternbeiträge

Die Fachsoftware soll für die Abrechnung der Kindertagespflege und die Übernahme von Elternbeiträgen geeignete, voneinander abgrenzbare Arbeitsbereiche bereitstellen.

Mindestens abgebildet werden sollen:

- Kinder und Sorgeberechtigte
- Kindertagespflegepersonen
- Kindertageseinrichtungen
- Träger
- Betreuungsart
- Betreuungszeit
- Kindergartenjahr
- Beginn, Änderung und Ende der Betreuung
- Einkommens- und Leistungsarten

- Zuschüsse
- Essengeld
- Geschwisterbonus
- Auszahlungen
- Rückrechnungen
- Erstattungen
- Nachzahlungen
- erforderliche Bescheide
- Kostenübersichten

Auszahlungen sollen über den Haushalts- beziehungsweise Jahreswechsel hinaus für das jeweilige Kindergartenjahr vom 1. September bis 31. August verwaltet werden können.

Nachträgliche Änderungen sollen zu nachvollziehbaren Rückrechnungen, Verrechnungen, Erstattungen oder Nachzahlungen führen können.

Auswertungen sollen insbesondere nachfolgenden Kriterien möglich sein:
- Zeitraum
- Gemeinde beziehungsweise Sozialraum
- Kindertageseinrichtung
- Betreuungsart
- Art der Zahlung
- Einkommens- oder Leistungsart
- Kostenart
- Fallzahl
- Kostenentwicklung

4.13 Jugendsozialarbeit an Schulen

Fälle der Jugendsozialarbeit an Schulen sollen einem Schulstandort zugeordnet werden können.

Berechtigungen sollen schulstandortbezogen vergeben werden können.

Neben den allgemeinen Personen- und Falldaten sollen über konfigurierbare Eingabemasken insbesondere erfasst und ausgewertet werden können:
- Datum des Erstkontakts
- Geburtsjahr
- Geschlecht
- Hauptanlass des Kontakts
- weitere Themen des Einzelfalls
- methodische Form der Beratung
- Migrationshintergrund
- Ressourcen des jungen Menschen
- Unterstützungsleistungen innerhalb der Jugendhilfe
- Unterstützungsleistungen außerhalb der Jugendhilfe
- beteiligte Kooperationspartner

- Abschluss und Abschlussgrund

Mehrfachauswahlen sollen für die fachlich vorgesehenen Merkmale möglich sein.

Die Daten für den JaS-Sachbericht sollen entsprechend dem jeweils geltenden Format des ZBFS ausgewertet und ausgegeben werden können.

4.14 Unterhaltsvorschuss

Die Fachsoftware soll den vollständigen Fachprozess Unterhaltsvorschuss unterstützen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Antragserfassung
- Erst-, Wiederholungs- und Änderungsanträge
- Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen
- örtliche Zuständigkeit
- Angaben zum Kind und zu beiden Elternteilen
- Status und Lebenssituation des Kindes
- bestehende Beistandschaften
- Einkommens- und Unterhaltsdaten
- Bewilligung, Ablehnung und erneute Bewilligung
- Leistungszeitraum
- Zahlungen
- Rückforderungen
- übergegangene Ansprüche
- Rückgriff gegenüber Unterhaltspflichtigen
- Mahnung und Beitreibung
- Fallabgabe an zuständige Stellen
- Statistiken und Meldungen

Bei der Fallanlage sollen Plausibilitätsprüfungen die Erfüllung wesentlicher Anspruchsvoraussetzungen unterstützen.

Es muss erkennbar sein, ob für das Kind bereits eine Beistandschaft besteht.

Bescheide sollen mindestens nachfolgenden Arten kategorisiert und ausgewertet werden können:

- Ablehnung
- Erstbewilligung
- erneute Bewilligung
- Änderungsbewilligung
- Bewilligung mit relevantem Bezug zu anderen Sozialleistungen

Zahlungsanzeigen des zuständigen Kassen- beziehungsweise Finanzverfahrens sollen eingelesen und den Unterhaltspflichtigen beziehungsweise Fällen zugeordnet werden können.

Die erforderlichen UVG-Quartals- und Jahresstatistiken sollen in den jeweils gültigen Formaten erstellt werden können.

4.15 Beistandschaft und Titelverwaltung

Die Fachsoftware soll Beistandschaften und Beratungen nach § 18 SGB VIII abbilden.

Mindestens sollten abgebildet werden:

- Beratung und Unterstützung
- Vaterschaftsfeststellung
- Unterhaltsberechnung
- Unterhaltstitel
- Zahlungsverpflichtete und Berechtigte
- Sollstellungen
- Zahlungseingänge
- Rückstände
- Zinsen
- Mahnungen
- Beitreibungsmaßnahmen
- gerichtliche Verfahren
- Verfahrensstatus
- Beendigung und Beendigungsgrund

Schuldtitel sollen einschließlich möglicher Verzinsung verwaltet werden können.

Fiktivbuchungen ohne tatsächlichen Zahlungsfluss sollen erfasst und bei Rückstandsberechnungen berücksichtigt werden können.

Buchungen sollen nach Einzahler, Empfänger und Zeitraum filterbar sein. Kontoauszüge und fallübergreifende Mahnlisten sollen erstellt werden können.

Änderungen der Düsseldorfer Tabelle und des Kindergeldes sollen für aktive Fälle gesammelt verarbeitet werden können. Die zugehörigen Anschreiben und die Ablage in den jeweiligen E-Akten sollen fallübergreifend angestoßen werden können.

4.16 Vormundschaften und Pflegschaften

Die Fachsoftware soll Vormundschaften und Pflegschaften von der Einrichtung bis zur Beendigung abbilden.

Folgende Arten sollen getrennt erfasst und ausgewertet werden können:

- gesetzliche Vormundschaften
- bestellte Vormundschaften
- bestellte Pflegschaften
- Unterhaltspflegschaften
- Abstammungspflegschaften
- Vormundschaften für unbegleitete Minderjährige
- Sorgerechtsvollmachten
- weitere durch die Fachadministration ergänzbare Fallarten

Mindestens sollten abgebildet werden:
- betroffene Person
- Eltern und sonstige Beteiligte
- Gericht
- Bestellungsbeschluss
- Umfang der Vertretungsmacht
- Beginn und Ende
- Aufenthaltsorte
- Besuchskontakte
- Berichte an das Gericht
- Vermögen und Einnahmen
- Schuldtitel
- Zahlungen und Rückstände
- Auskunftssperren
- wesentliche Tätigkeiten des Vormunds oder Pflegers

Ein Mündelkonto beziehungsweise eine Mündelgeldverwaltung soll unterstützt oder über eine geeignete Schnittstelle eingebunden werden können.

Besuchskontakte sollen mit Datum, Beteiligten und kurzer Inhaltsbeschreibung erfasst werden können.

Das Berichtswesen gegenüber den Gerichten soll durch eine zusammenhängende Darstellung des Verlaufs unterstützt werden.

4.17 Beurkundungen, Urkundsregister und Sorgerechtsregister

Die Fachsoftware soll die Erstellung und Verwaltung der gesetzlich vorgesehenen Urkunden nach § 59 SGB VIII unterstützen.

Hierzu gehören insbesondere:
- Vaterschaftsanerkennungen
- Zustimmungserklärungen
- Sorgeerklärungen
- Unterhaltsverpflichtungen
- Urkunden mit und ohne Dolmetscher
- sonstige gesetzlich vorgesehene Urkundsarten

Die erforderlichen Textvorlagen sollen durch den Auftragnehmer bereitgestellt und durch berechtigte Fachadministratoren angepasst werden können.

Erforderlich sind insbesondere:
1. automatische fortlaufende Vergabe der Urkundsnummer
2. Erstellung vorgeburtlicher Urkunden
3. Übernahme der erstellten Urkunden in das Urkundsregister
4. Übernahme relevanter Erklärungen in das Sorgerechtsregister
5. nachträgliche Eintragung in das Sorgerechtsregister
6. Suche nach Urkundsnummer sowie Namen von Mutter, Vater und Kind

7. erneute Erzeugung bereits erstellter Urkunden
8. Führung eines eigenständigen Sorgerechtsregisters
9. Erstellung der erforderlichen Auskünfte und Bescheinigungen
10. nachvollziehbare Korrektur oder Löschung von Registereinträgen im Rahmen der Berechtigungen
11. vollständige Protokollierung registerrelevanter Änderungen

4.18 Hilfeplanung und Jugendhilfemaßnahmen

Die Fachsoftware soll Hilfeplanung und Jugendhilfemaßnahmen fachbereichsübergreifend unterstützen.

Hierzu gehören:

- Bedarf und Ausgangslage
- Beteiligte
- Hilfeart
- Ziele und Teilziele
- Maßnahmen
- Zuständigkeiten
- Leistungserbringer
- Beginn und vorgesehene Dauer
- Hilfeplangespräche
- Fortschreibungen
- Zielerreichung
- Änderung oder Beendigung
- finanzielle Daten
- Übergabe an die Wirtschaftliche Jugendhilfe
- Dokumente und Anlagen

Ein geeigneter Leistungserbringer soll anhand von Leistungen, Zuständigkeiten, Zielgruppen, Standorten und weiteren Kriterien gesucht und zugeordnet werden können.

Bei Abgabe eines Falls an ein anderes Jugendamt sollen die Abgabe, das Einverständnis zur Aktenübermittlung und die Übernahme dokumentiert werden können.

5. Prozessübergreifende Funktionen

5.1 Personen-, Adress- und Familienbezug

Personen dürfen grundsätzlich nur einmal als Stammdatensatz angelegt und anschließend mehreren Fällen oder Fachprozessen zugeordnet werden. Ebenfalls soll eine Dublettenprüfung integriert sein.

Adressdaten sollen anhand eines zentralen Straßen- und Ortskatalogs geprüft werden können.

Eine Validierung oder Übernahme von Meldedaten über BayBis oder einen Nachfolgedienst soll möglich sein, sofern der Auftraggeber diesen Dienst weiterhin nutzt.

5.2 Fallübersicht und Historie

Zu jedem Fall soll eine übersichtliche Gesamtdarstellung zur Verfügung stehen.

Diese soll insbesondere enthalten:

- beteiligte Personen
- zuständige Beschäftigte
- Fachprozess
- Fallstatus
- Hilfen und Leistungen
- Termine und Aufgaben
- Dokumente
- finanzielle Informationen
- Fallübergaben
- wesentliche Änderungen
- verknüpfte Fälle

Änderungen an Falldokumentation, Beziehungen, Status und Stammdaten sollen nachvollziehbar historisiert werden.

5.3 Fallübergaben und Fallverknüpfungen

Fälle sollen bei Zuständigkeitswechseln vollständig an andere berechtigte Beschäftigte oder Bereiche übergeben werden können.

Die Übergabe soll:

- technisch nachvollziehbar
- mit Datum und verantwortlichen Personen protokolliert
- berechtigungswirksam
- widerrufbar beziehungsweise korrigierbar
- in der Fallhistorie sichtbar

sein.

Bei Inobhutnahmen und stationären Jugendhilfemaßnahmen soll eine konfigurierbare Informationsweitergabe an die Wirtschaftliche Jugendhilfe, die Amtsvormundschaft und den Unterhaltsvorschuss möglich sein.

Bewilligte Hilfen sollen mit den erforderlichen buchhaltungsrelevanten Daten an die Wirtschaftliche Jugendhilfe übergeben werden können.

5.4 Genogramme

Die Fachsoftware soll die Anzeige, Erstellung und Bearbeitung von Genogrammen ermöglichen.

Genogramme sollen mindestens in folgenden Bereichen nutzbar sein:

- Unbegleitete minderjährige Ausländer,
- Eingliederungshilfen,
- Hilfen zur Erziehung,
- Kindeswohlgefährdung,

- Trennung und Scheidung,
- Pflegekinderdienst,
- Jugendhilfe im Strafverfahren,
- Koordinierender Kinderschutz / Frühe Hilfen,
- Adoptionsvermittlung,
- Vormundschaften und Pflegschaften.

Die dargestellten Personen sollen mit den Personenstammdaten verknüpft sein.

Komplexe Familienstrukturen, gesetzliche Vertretungen, Vollmachten, Vormundschaften und zeitliche Veränderungen sollen abbildbar sein.

5.5 Aufgaben, Termine und Wiedervorlagen

Fallbezogene Aufgaben, Termine, Fristen und Wiedervorlagen sollen erfasst und verwaltet werden können.

Dargestellt werden sollen sind insbesondere:

- Zuständigkeit
- Vertretung
- Fälligkeit
- Priorität
- Bearbeitungsstatus
- Notizen
- Erinnerung
- Eskalation
- Übergabe
- Abschluss

Aufgaben sollen in persönlichen und rollenbezogenen Arbeitsvorräten dargestellt werden können.

5.6 Dokumentenerstellung und Vorlagen

Die Fachsoftware soll ein Vorlagenmanagement zur Erstellung fachlicher Dokumente bereitstellen.

Vorlagen sollen insbesondere:

- durch berechtigte Fachadministratoren pflegbar sein
- Daten aus Stamm-, Fall-, Leistungs- und Organisationsdaten übernehmen können
- Textbausteine unterstützen
- Serienbriefe ermöglichen
- ohne spezielle Entwicklungswerkzeuge bearbeitbar sein
- versioniert werden können

Vom Auftraggeber bereitgestellte Microsoft-Word-Vorlagen sollen als Grundlage für die in der neuen Fachsoftware einzurichtenden Vorlagen verwendet werden können. Soweit eine unmittelbare technische Übernahme nicht möglich ist, sind die für die Produktivsetzung

benötigten Vorlagen durch den Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber neu einzurichten.

Die Einrichtung der Vorlagen stellt keine Migration von Bestandsdaten im Sinne von Kapitel 13 dar.

5.7 Dokumente und Dateiformate

Externe Dokumente sollen einem Fall zugeordnet werden können.

Mindestens unterstützt werden sollen die im Verwaltungsumfeld üblichen Formate.

Dokumente müssen über die Fachsoftware an komXwork übergeben beziehungsweise aus der zugehörigen E-Akte aufgerufen werden können.

5.8 Protokollierung und Revisionsnachvollziehbarkeit

Die Software soll sicherheits- und fachlich relevante Vorgänge protokollieren.

Hierzu gehören insbesondere:

- Anmeldung und fehlgeschlagene Anmeldeversuche
- Anlage, Änderung und Löschung von Daten
- Änderung von Berechtigungen
- Fallübergaben
- Freigaben
- Registeränderungen
- Exporte
- administrative Änderungen
- Schnittstellenfehler
- Supportzugriffe

Protokolle dürfen nur besonders berechtigten Rollen zugänglich sein.

Die Aufbewahrungsdauer und Auswertbarkeit der Protokolle werden im Datenschutz- und Löschkonzept festgelegt.

5.9 Auswertungen, Statistiken und Controlling

Die Fachsoftware soll fachprozessbezogene und fachprozessübergreifende Auswertungen ermöglichen.

Auswertungen sollen mindestens nachfolgenden Kriterien möglich sein:

- Zeitraum
- Sozialraum
- Gemeinde
- Fachprozess
- Fallart
- Hilfeart
- zuständige Person oder Organisationseinheit

- Leistungserbringer
- Fallstatus
- Zu- und Abgänge
- Kosten
- Zahlungen
- Dauer und Umfang von Hilfen

Fachcontroller sollen Auswertungen innerhalb der eingeräumten Berechtigungen selbst konfigurieren und als wiederverwendbare Standards speichern können.

Gesetzliche Bundes- und Landesstatistiken sollen entsprechend den jeweils geltenden Vorgaben erstellt, geprüft und in den vorgeschriebenen Dateiformaten ausgegeben werden können.
Dies umfasst insbesondere die für das Jugendamt relevanten Statistiken zu:

- erzieherischen Hilfen
- Adoptionen
- Pflegeerlaubnissen und Pflegschaften
- vorläufigen Schutzmaßnahmen
- Gefährdungseinschätzungen
- Kindertagespflege
- Ausgaben und Einnahmen der Jugendhilfe
- Unterhaltsvorschuss
- JaS

Die Daten für den Teilhabeverfahrensbericht (THVB) sollen sich gemäß den Vorgaben der Bundesgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) erfassen, überprüfen und vollständig auswerten lassen. Der Bericht soll im XML-Format nach vorgegebenen Meldedaten der BAR ausgegeben werden.

Die Daten für den JUBB Bericht sollen sich gemäß den Vorgaben des Bayerischen Landesjugendamtes im Verfahren erfassen, überprüfen und vollständig auswerten lassen. Die Auswertung soll sich als MS Excel-Datei ausgeben lassen.

Die Daten für den Erfassungsbogen für den Bayerischen Innovationsring sollen sich erfassen, überprüfen vollständig auswerten lassen. Die Auswertung soll sich als MS Excel-Datei ausgeben lassen.

5.10 Buchhaltung und Zahlungsverkehr

Für alle zahlungsrelevanten Fachprozesse soll die Fachsoftware die Grundsätze der kommunalen doppischen Buchführung unterstützen.

Mindestens erforderlich sind:

- Produktkonten
- Einnahmen und Ausgaben
- Finanzadressen
- Kassenzeichen

- Sollstellungen
- Auszahlungs- und Annahmeanordnungen
- Stornierungen
- Zahlungseingänge
- Rückforderungen
- Verrechnungen
- Rückstände
- Mahnungen
- Buchungshistorie
- Übergabe und Rückmeldung über die Finanzschnittstelle

Kassenzeichen sollen nach den Vorgaben des Auftraggebers erzeugt werden können.

Zahlungsströme sowie Fallzu- und -abgänge sollen prozess-, sachbearbeiter- und zeitraumbezogen auswertbar sein. Zahlungsströme sollen auch je nach Leistungsart und Träger ausgewertet werden können.

Der Datenimport der jeweils aktuellen Bankleitzahlendatei der Bundesbank soll möglich sein. Dabei muss die Datei durch den Fachadministrator im TXT-, CSV-, oder XML-Format hochgeladen werden können. Mit der Eingabe einer neuen Bankverbindung muss eine Plausibilitätsprüfung hinsichtlich einer gültigen IBAN-BIC-Kombination anhand der gültigen Bundesbanktabelle erfolgen

5.11 Fachadministration

Berechtigte Fachadministratoren sollen ohne Mitwirkung des Auftragnehmers mindestens folgende Inhalte pflegen können:

- Wertelisten
- Auswahlfelder
- Organisationseinheiten
- Rollen und Rechte im vorgesehenen Umfang
- Dokumentvorlagen
- Textbausteine
- Hilfearten
- Fallarten
- Sozialräume
- Schulen
- Einrichtungen
- Leistungserbringer
- Fristen und Wiedervorlagen
- statistische Merkmale
- fachliche Parameter
- gesetzlich bereitgestellte Berechnungsgrundlagen, soweit vorgesehen

Die Grenzen der Konfigurierbarkeit sind im Angebot darzustellen.

5.12 Benutzeroberfläche und Barrierefreiheit

Die Benutzeroberfläche muss vollständig in deutscher Sprache verfügbar sein.

Fachliche Hinweise und Fehlermeldungen sollen verständlich formuliert sein.

Die Fachsoftware soll nach den für den öffentlichen Auftraggeber geltenden Anforderungen an die Barrierefreiheit, insbesondere BITV 2.0, nutzbar sein.

6. Schnittstellen und Integration

6.1 Allgemeine Schnittstellenanforderungen

Der Auftragnehmer ist für Konzeption, Entwicklung, Bereitstellung, Dokumentation, Test und Pflege der fachsoftwareseitigen Schnittstellen verantwortlich.

Der Auftraggeber beziehungsweise der Betreiber des jeweiligen Umsystems verantwortet die erforderlichen Arbeiten innerhalb des Umsystems, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

Schnittstellenfehler müssen erkennbar sein und eine nachvollziehbare Wiederholung oder Korrektur der Übertragung ermöglichen.
Sämtliche in Kapitel 6 genannten Schnittstellen einschließlich Konzeption, Umsetzung, Dokumentation und Test sind vollständig im Pauschalpreis der Position E08 enthalten. Anpassungen an künftige Nachfolgeverfahren sind nur umfasst, soweit sie im Rahmen der verpflichtenden Standardschnittstellenpflege ohne grundlegende Neuentwicklung möglich sind.

6.2 komXwork

Eine Anbindung an das Dokumentenmanagementsystem komXwork muss vorhanden oder durch den Auftragnehmer im Projekt verbindlich herstellbar sein.

Mindestens erforderlich sind:

- Anlegen einer E-Akte aus der Fachsoftware
- Übergabe der erforderlichen Metadaten
- Zuordnung der E-Akte zum jeweiligen Fall
- Ablage von Dokumenten aus der Fachsoftware in komXwork
- Aufruf der E-Akte aus der Fachsoftware
- Aufruf einzelner Dokumente aus der Fachsoftware
- Übernahme beziehungsweise Ablage bearbeiteter Dokumente
- nachvollziehbare Rückmeldung bei erfolgreicher oder fehlgeschlagener Übergabe
- Unterstützung der für komXwork geltenden Akten- und Ablagestrukturen
- technische Dokumentation der Anbindung

Die Anbindung muss grundsätzlich für sämtliche ausgeschriebenen Fachprozesse nutzbar sein und darf nicht auf die bereits heute angebundenen Bereiche beschränkt werden.

6.3 Adobe Acrobat Reader und Adobe Acrobat Pro

Die Fachsoftware muss die Nutzung von Adobe Acrobat Reader und Adobe Acrobat Pro unterstützen.

Mindestens erforderlich sind:

- Anzeige von PDF-Dokumenten
- Übergabe eines Dokuments an Adobe Acrobat Reader oder Adobe Acrobat Pro
- Bearbeitung eines Dokuments mit Adobe Acrobat Pro
- erneute Zuordnung des bearbeiteten Dokuments zum Fall
- Ablage des bearbeiteten Dokuments in komXwork, soweit vorgesehen
- Übernahme von PDF-Dokumenten aus externen Quellen
- Unterstützung von PDF/A, soweit für die Archivierung erforderlich

Die konkrete technische Umsetzung kann durch direkten Programmaufruf, geeignete Übergabefunktionen oder eine gleichwertige Integration erfolgen.

6.4 Microsoft Office beziehungsweise Microsoft 365

Die Fachsoftware muss die im Auftraggeberumfeld eingesetzten und unterstützten Versionen von Microsoft Office beziehungsweise Microsoft 365 berücksichtigen.

Mindestens erforderlich sind:

- Erstellung vorlagenbasierter Dokumente
- Nutzung von Word-Vorlagen
- Export von Auswertungen nach Excel
- Übernahme von Office-Dokumenten zum Fall
- Serienbrief- beziehungsweise Massendokumentfunktionen
- Übernahme von Stamm- und Falldaten in Dokumente

6.5 Microsoft EntraID

Die Fachsoftware muss an den zentralen Verzeichnisdienst Microsoft Entra ID angebunden werden können.

Erforderlich sind:

- automatisierte Anlage und Aktualisierung der Nutzer
- Deaktivierung ausgeschiedener Nutzer
- Single Sign-on
- Vermeidung einer separaten Passwortverwaltung
- Unterstützung einer Mehrfaktor-Authentifizierung, insbesondere für administrative Zugriffe
- Zuordnung der Nutzer zu fachlichen Rollen innerhalb der Fachsoftware

Die fachliche Zuordnung von Berechtigungen zu Rollen verbleibt bei den berechtigten Fachadministratoren.

6.6 Finanz- und Kassenverfahren

Die neue Fachsoftware muss an das beim Auftraggeber eingesetzte Finanz- und Kassenverfahren angebunden werden können.
Derzeit beziehungsweise bisher relevant sind insbesondere:

- OK.FIS Doppik bzw. Nachfolgemodell OK.FINN
- KABU

- IHV
- die jeweils eingesetzte Schnittstellenmiddleware
- mögliche Nachfolgeverfahren

Die Schnittstelle muss mindestens ermöglichen:

- Übergabe von Auszahlungs- und Annahmeanordnungen
- Test- und Echtläufe
- Stornierungen
- Einlesen von Zahlungsanzeigen
- Zuordnung von Zahlungseingängen
- Rückmeldung von Buchungsstatus und Fehlern
- Übergabe von Kassenzeichen und Finanzadressen
- Protokollierung der übertragenen Daten

Die Vorgabe bestimmter Dateiformate erfolgt nur, soweit diese vom Zielsystem zwingend vorausgesetzt werden.

6.7 Meldedaten und Adressabgleich

Eine Anbindung an BayBis oder einen vom Auftraggeber eingesetzten Nachfolgedienst muss möglich sein.

Die Fachsoftware muss damit insbesondere unterstützen:

- Abfrage von Personen- und Adressdaten
- Validierung eingegebener Daten
- Anzeige abweichender Meldedaten
- Übernahme ausgewählter Daten nach fachlicher Prüfung
- Anzeige von Adresshistorien, soweit der Dienst diese bereitstellt
- Protokollierung der Abfrage und Übernahme

6.8 Gesetzliche Statistiken und externe Meldungen

Die Fachsoftware muss die für die ausgeschriebenen Jugendamtsprozesse erforderlichen Daten entsprechend den jeweils gültigen Vorgaben erfassen, prüfen, auswerten und ausgeben können.

6.9 Elektronische Signatur

Die Fachsoftware soll im Fall einer Beauftragung geeignete Integrationsmöglichkeiten für qualifizierte, fortgeschrittene oder behördeninterne elektronische Signaturen bereitstellen können.

Der Bieter hat die in der angebotenen Software bereits verfügbaren Signaturmöglichkeiten, unterstützten Standards und erforderlichen Drittkomponenten darzustellen. Die einmaligen und laufenden Kosten einer Anbindung sind gesondert auszuweisen.

7. Rollen- und Berechtigungskonzept

7.1 Grundsatz

Der Auftragnehmer soll gemeinsam mit dem Auftraggeber ein Rollen- und Berechtigungskonzept erstellen.

Das bisherige historisch gewachsene Berechtigungsmodell ist nicht unverändert zu übernehmen. Es ist unter Berücksichtigung der neuen Software, der organisatorischen Zuständigkeiten und der Schutzbedarfe neu zu strukturieren.

7.2 Anforderungen

Berechtigungen müssen granular vergeben werden können.

Die Erteilung, Änderung und Entziehung von Berechtigungen muss protokolliert werden.

7.3 Benutzerverwaltung im Betrieb

Die technische Nutzerbereitstellung erfolgt über den zentralen Verzeichnisdienst des Auftraggebers.

Die fachliche Rollenzuordnung erfolgt durch berechtigte Stellen des Auftraggebers.

Der Auftragnehmer stellt die erforderlichen Funktionen, Dokumentationen und Unterstützungsleistungen bereit.

8. Archivierung, Löschung und Datenschutz

8.1 Archivierungskonzept

Der Auftragnehmer erstellt gemeinsam mit dem Auftraggeber ein Archivierungs- und Löschkonzept.

Die fachliche und rechtliche Festlegung der konkreten Fristen erfolgt durch den Auftraggeber.

8.2 Datenschutz

Der Auftragnehmer hat die datenschutzkonforme Verarbeitung der Daten zu gewährleisten.

Zu berücksichtigen sind insbesondere:

- Datenschutz-Grundverordnung,
- Schutz von Sozialdaten
- einschlägige Regelungen des SGB X
- besondere Vertraulichkeit jugendamtlicher Daten
- besondere Anforderungen im Adoptionsrecht
- Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung
- Regelungen zur Fernwartung und zum Supportzugriff

Supportzugriffe auf personenbezogene Daten dürfen nur erfolgen, soweit dies erforderlich, freigegeben und nachvollziehbar protokolliert ist.

8.3 Datenschutzunterlagen

Für das SaaS-Modell sind mindestens vorzulegen:

- Auftragsverarbeitungsvertrag
- technische und organisatorische Maßnahmen
- Liste der Unterauftragnehmer
- Datenverarbeitungs- und Speicherorte
- Löschkonzept
- Berechtigungskonzept für Supportpersonal
- Verfahren zur Meldung von Datenschutzverletzungen
- Regelungen zur Rückgabe und Löschung der Daten bei Vertragsende

Für das On-Premises-Modell sind entsprechende Unterlagen für Fernwartung, Support und gegebenenfalls externe Betriebsleistungen vorzulegen.

9. Informationssicherheit

9.1 Allgemeine Anforderungen

Die Fachsoftware muss entsprechend dem Schutzbedarf der verarbeiteten Jugendamts- und Sozialdaten sicher konzipiert, implementiert und betrieben werden.

Mindestens erforderlich sind:

- rollenbasierte Zugriffskontrollen
- sichere Authentifizierung
- Mehrfaktor-Authentifizierung für administrative und externe Zugriffe
- Verschlüsselung der Datenübertragung
- Verschlüsselung gespeicherter Daten im SaaS-Modell
- Protokollierung sicherheitsrelevanter Ereignisse
- regelmäßige Sicherheitsupdates
- geregeltes Schwachstellenmanagement
- sichere Fernwartung
- Schutz vor unbefugtem Export
- Mandanten- und Datenisolation
- geregeltes Notfallmanagement

9.2 Datenstandorte

Für das SaaS-Modell sind sämtliche Orte der Speicherung, Verarbeitung, Sicherung und Administration offenzulegen.

Sämtliche vertragsgegenständlichen Daten dürfen ausschließlich innerhalb der EU beziehungsweise des EWR gespeichert, verarbeitet, gesichert und administriert werden. Die Anforderungen gelten auch für relevante Subunternehmen / Unterauftragnehmer

9.3 Sicherheitsnachweise

Der Anbieter hat vorhandene Zertifizierungen, Prüfberichte und Sicherheitsnachweise zu benennen.

Hierzu können insbesondere gehören:

- ISO/IEC 27001
- BSI-C5
- geeignete Rechenzentrumszertifizierungen
- aktuelle Prüf- oder Penetrationstestberichte
- Testate unabhängiger Stellen

10. Technische Betriebsmodelle

10.1 Zugelassene Betriebsmodelle

Für die Bereitstellung und den Betrieb der Fachsoftware sind zwei alternative Betriebsmodelle zugelassen:

1. On-Premises-Betrieb im Rechenzentrum des IT-Verbunds Landsberg am Lech KU
2. SaaS-/Cloud-Betrieb durch den Auftragnehmer

Der Bieter hat mindestens eines dieser Betriebsmodelle anzubieten. Er ist nicht verpflichtet, beide Betriebsmodelle anzubieten.

Sofern der Bieter beide Betriebsmodelle anbieten kann, darf er für jedes Betriebsmodell ein gesondertes Hauptangebot einreichen. Jedes Hauptangebot muss für sich genommen sämtliche Anforderungen erfüllen, vollständig kalkuliert und ohne Rückgriff auf das jeweils andere Hauptangebot wertbar sein.

Insbesondere sind je angebotenem Betriebsmodell gesondert darzustellen:

- technische Architektur
- Systemumgebungen
- Verantwortungs- und Leistungsschnitt
- erforderliche Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers
- Lizenzierung
- Projekt- und Einführungsleistungen
- laufende Betriebs-, Pflege- und Supportleistungen
- Service-Level
- Datenschutz und Informationssicherheit
- einmalige und laufende Preise

Nicht zugelassen sind Mischformen, bei denen die Verantwortlichkeiten und Leistungen der beiden Betriebsmodelle beliebig miteinander kombiniert werden. Maßgeblich ist der für das jeweilige Hauptangebot festgelegte Leistungsschnitt.

Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, beide Betriebsmodelle zu beauftragen. Der Zuschlag wird auf das nach den Vergabeunterlagen wirtschaftlichste Hauptangebot erteilt.

10.2 On-Premises-Betrieb

Beim On-Premises-Modell wird die Fachsoftware in der vom Auftraggeber bereitgestellten Infrastruktur betrieben.

Der Auftraggeber verantwortet insbesondere:

- Rechenzentrum

- Hardware und Virtualisierung
- grundlegende Netzwerk- und Speicherinfrastruktur
- Datensicherung der Infrastruktur nach den Vorgaben des Auftragnehmers
- Clientumgebung
- Betrieb der vom Auftraggeber verantworteten Umsysteme

Der Auftragnehmer verantwortet insbesondere:

- Installation und Konfiguration der Fachsoftware
- Benennung und Dokumentation der erforderlichen Systemvoraussetzungen
- fachsoftwarebezogene Datenbank- und Middlewareanforderungen
- Updates, Patches und Releases der Fachsoftware
- fachsoftwareseitige Schnittstellen
- Anwendungssupport
- Fehleranalyse innerhalb seines Verantwortungsbereichs
- Pflege der technischen Dokumentation

Der Auftragnehmer stellt ein dokumentiertes Sicherungs- und Wiederherstellungskonzept für die Fachsoftware bereit. Dieses muss insbesondere die zu sichernden Komponenten, Datenbanken, Konfigurationen, Abhängigkeiten, Sicherungsreihenfolgen und Wiederherstellungsverfahren beschreiben.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der erstmaligen Einrichtung sowie bei der Analyse und Durchführung fachsoftwarebezogener Wiederherstellungen.

10.3 SaaS-/Cloud-Betrieb

Beim SaaS-/Cloud-Modell übernimmt der Auftragnehmer die Gesamtverantwortung für die technische Bereitstellung und den Betrieb der Fachsoftware.

Dies umfasst insbesondere:

- Hosting und Rechenzentrumsbetrieb
- Server-, Speicher- und Datenbankbetrieb
- Betriebssysteme und Middleware
- Datensicherung und Wiederherstellung
- Monitoring
- Patch- und Schwachstellenmanagement
- technische Hochverfügbarkeit
- Notfallvorsorge
- technische Betriebsdokumentation
- Betrieb der fachsoftwareseitigen Schnittstellen bis zum vereinbarten Übergabepunkt

Der Auftraggeber verantwortet insbesondere:

- Clientumgebung
- Internet- beziehungsweise Netzwerkanbindung auf seiner Seite
- fachliche Nutzer- und Rollenpflege
- Betrieb der eigenen Umsysteme
- fachliche Nutzung der Software

10.4 Systemumgebungen

Für das jeweils angebotene Betriebsmodell sind mindestens bereitzustellen:

- Produktivumgebung
- Test- und Qualitätssicherungsumgebung
- Schulungsumgebung oder eine technisch gleichwertige Möglichkeit zur Durchführung von Schulungen

Weitere Projekt- oder Entwicklungsumgebungen sind anzubieten, soweit sie für das Produkt oder das vorgeschlagene Einführungsvorgehen erforderlich sind.

11. Projekt und Einführung

11.1 Gesamtverantwortung

Der Auftragnehmer trägt die Gesamtverantwortung für die erfolgreiche Einführung der Fachsoftware, soweit eine Leistung nicht ausdrücklich dem Auftraggeber zugewiesen ist.

Der Auftragnehmer ist insbesondere verantwortlich für:

- Projektorganisation
- Projektplanung
- Feinkonzeption
- technische Umsetzung
- Konfiguration
- Schnittstellen
- Tests
- Schulungen
- Produktivsetzung
- Nachbetreuung
- Projektdokumentation
- Übergang in den Regelbetrieb

11.2 Projektvorgehen

Der Auftragnehmer hat ein für die Einführung seiner Standardsoftware geeignetes, strukturiertes Projektvorgehen anzubieten.

Das Vorgehen muss:

- verbindliche Projektphasen
- Meilensteine
- Ergebnisse
- Verantwortlichkeiten
- Entscheidungswege
- Eskalationswege
- Risiko- und Änderungsmanagement
- Qualitätssicherung
- Abnahmepunkte

enthalten.

11.3 Projektorganisation
Mindestens vorzusehen sind:
- eine Projektleitung des Auftragnehmers
- eine Stellvertretung
- eine Projektleitung des Auftraggebers
- fachliche Verantwortliche
- technische Verantwortliche
- ein gemeinsamer Lenkungs- beziehungsweise Eskalationskreis

Der Projektleiter des Auftragnehmers muss über ausreichende Entscheidungs- und Eskalationsbefugnisse verfügen.

Ein Austausch wesentlicher Projektmitglieder ist nur aus wichtigem Grund und durch mindestens gleichwertig qualifizierte Personen zulässig.

11.4 Projektplanung
Der Auftragnehmer legt mit dem Angebot einen nachvollziehbaren Projekt- und Meilensteinplan vor.

Die Darstellung erfolgt mindestens auf Monatsebene.

Eine stufenweise Produktivsetzung einzelner Fachprozesse ist zulässig und ausdrücklich erwünscht, sofern die Arbeitsfähigkeit und die eindeutige Datenführung sichergestellt sind.

11.5 Vor-Ort- und Remote-Leistungen
Projektleistungen dürfen grundsätzlich remote erbracht werden.

Ein pauschaler Mindestanteil von 60 oder 80 Prozent Vor-Ort-Leistung wird nicht verlangt. Reise- und Nebenkosten sind entsprechend den Vorgaben des Preisblatts transparent auszuweisen.

11.6 Projektsprache
Projekt-, Schulungs-, Support- und Betriebssprache ist Deutsch.

Dokumentationen, Konzepte, Protokolle und Schulungsunterlagen sind in deutscher Sprache bereitzustellen.

12. Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers
Der Auftraggeber erbringt insbesondere folgende Mitwirkungsleistungen:
- Benennung der Projektleitung
- Bereitstellung fachlicher Ansprechpartner
- Teilnahme an Workshops
- Bereitstellung vorhandener Unterlagen
- fachliche Entscheidungen
- Review und Freigabe von Konzepten
- Festlegung der Rollen und Berechtigungen
- Festlegung von Aufbewahrungs- und Löschfristen

- Durchführung fachlicher Tests
- Abnahme
- Bereitstellung der erforderlichen On-Premises-Infrastruktur, sofern das On-Premises-Betriebsmodell beauftragt wird
- Arbeiten in den vom Auftraggeber betriebenen Umsystemen,
- interne Projektkommunikation und Change Management
- Entscheidung über die Behandlung der in den Altsystemen vorhandenen aktiven Fälle,
- Neuerfassung der nach der Produktivsetzung weiterzubearbeitenden Fälle und Vorgänge
- fachliche Prüfung der neu erfassten Daten
- Festlegung des Zeitpunkts, ab dem neue Vorgänge ausschließlich in der neuen Fachsoftware geführt werden
- Betrieb der Altsysteme als Auskunfts- beziehungsweise Sichtsysteme

Der Auftragnehmer hat sämtliche erwarteten Mitwirkungsleistungen frühzeitig und vollständig im Projektplan zu benennen.

Nicht oder verspätet angekündigte Mitwirkungsbedarfe berechtigen nur dann zu einer Anpassung von Terminen oder Vergütung, wenn der Auftragnehmer deren Erforderlichkeit, Auswirkungen und ursächlichen Zusammenhang nachvollziehbar darlegt und das vertraglich vereinbarte Änderungsverfahren eingehalten wird.

13. Umgang mit Bestandsdaten und Altsystemen

13.1 Keine Datenmigration

Eine Migration von Daten aus den bestehenden Fachverfahren OK.JUG und OK.KIWO in die neue Fachsoftware ist nicht Bestandteil der ausgeschriebenen Leistung.

Der Auftragnehmer schuldet weder eine automatisierte Datenübernahme noch eine manuelle Erfassung oder Übertragung dieser Daten.

13.2 Neuerfassung aktiver Vorgänge

Soweit aktive Fälle oder Vorgänge nach der jeweiligen Produktivsetzung in der neuen Fachsoftware weiterbearbeitet werden müssen, werden diese durch den Auftraggeber neu angelegt.

Die Neuerfassung durch den Auftraggeber stellt keine durch den Auftragnehmer zu erbringende Migrationsleistung dar.

13.3 Unterstützung durch den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer stellt die für eine strukturierte Neuerfassung erforderlichen Standardfunktionen der Fachsoftware bereit.

Hierzu gehören insbesondere:

- geeignete Erfassungsmasken
- konfigurierbare Pflichtfelder
- Plausibilitätsprüfungen

- Zuordnung von Personen und Beteiligten
- Anlage von Hilfen, Leistungen und Maßnahmen
- Anlage von Zahlfällen
- Anlage von Register- und Titeldaten
- Zuordnung zu komXwork-Akten
- erforderliche Administrations- und Konfigurationsmöglichkeiten

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen der Schulungen und der Produktivsetzung bei der fachgerechten Nutzung dieser Funktionen.

Eine fallbezogene Datenerfassung durch Beschäftigte des Auftragnehmers ist nicht vorgesehen.

13.4 Initiale Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten

Von der ausgeschlossenen Datenmigration zu unterscheiden ist die initiale Einrichtung der neuen Fachsoftware.

Die initiale Einrichtung von Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten ist Bestandteil der Einführungsleistung. Sie stellt keine Migration von Bestandsdaten dar.

Dies gilt insbesondere für die Neueinrichtung von Wertelisten, Fall- und Hilfearten, Sozialräumen, Schulen, Berechnungsparametern, Textbausteinen und Dokumentvorlagen auf Grundlage der vom Auftraggeber bereitgestellten fachlichen Vorgaben. Eine automatisierte technische Übernahme dieser Inhalte aus OK.JUG oder OK.KIWO ist nicht geschuldet.

Personen-, Fall-, Zahlungs-, Register- oder sonstige fachliche Bestandsdaten sind von der initialen Einrichtung nicht umfasst.

Der Auftragnehmer übernimmt die erstmalige technische Einrichtung der Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten, soweit diese für die Produktivsetzung erforderlich sind.

Der Auftraggeber stellt die Inhalte fachlich geprüft und in der vereinbarten Struktur zur Verfügung. Nach Abschluss der Ersteinrichtung muss der Auftraggeber die dafür vorgesehenen Inhalte über die Administrationsfunktionen selbstständig pflegen und ergänzen können.

Soweit Daten manuell durch den Auftraggeber eingepflegt werden können, hat der Auftragnehmer die dafür notwendigen Administrationsfunktionen bereitzustellen und die zuständigen Beschäftigten entsprechend zu schulen.

13.5 Weiterbetrieb der Altsysteme

OK.JUG und OK.KIWO werden nach der jeweiligen Ablösung als Auskunfts- beziehungsweise Sichtsysteme weiterbetrieben, soweit dies zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten oder für fachliche Recherchen erforderlich ist.

Der Weiterbetrieb der Altsysteme liegt in der Verantwortung des Auftraggebers und ist nicht Bestandteil der Leistung des Auftragnehmers.

Eine technische Schnittstelle zwischen der neuen Fachsoftware und OK.JUG beziehungsweise OK.KIWO ist nicht erforderlich.

Der Auftragnehmer darf sein Angebot daher nicht von einer Anbindung an die Altsysteme abhängig machen.

13.6 Abgrenzung der Datenführerschaft

Ab dem festgelegten Produktivsetzungstermin eines Fachprozesses werden neu entstehende Vorgänge ausschließlich in der neuen Fachsoftware geführt.

Eine gleichzeitige führende Bearbeitung desselben Vorgangs im Alt- und Neusystem ist nicht zulässig. Im Cut-over-Plan ist für jeden Fachprozess und jede Fallgruppe eindeutig festzulegen, welches System ab welchem Zeitpunkt das führende System ist.

Die konkrete Abgrenzung wird im Rahmen der Cut-over-Planung fachprozessbezogen festgelegt.

14. Tests

14.1 Testkonzept

Der Auftragnehmer soll ein Testkonzept erstellen.

Das Testkonzept umfasst mindestens:

- technische Tests
- Entwicklertests
- Funktionstests
- Schnittstellentests
- Prozesstests
- Berechtigungstests
- Performance- und Massendatentests
- Wiederherstellungstests
- fachliche Abnahmetests

14.2 Testunterstützung

Der Auftragnehmer stellt geeignete Werkzeuge oder Vorlagen für:

- Testfälle
- Testergebnisse
- Fehlererfassung
- Fehlerstatus
- Nachtests
- Freigaben

zur Verfügung.

Der Auftraggeber führt die fachlichen Tests unter Unterstützung des Auftragnehmers durch.

14.3 Fehlerklassen

Fehler werden mindestens in folgende Kategorien eingeteilt:

1. **Abnahmeverhindernd:** Eine wesentliche Funktion oder ein wesentlicher Prozess kann nicht genutzt werden; kein zumutbarer Workaround.
2. **Erheblich:** Wesentliche Einschränkung; ein Workaround ist nur mit erheblichem Zusatzaufwand möglich.
3. **Sonstig:** Keine wesentliche Beeinträchtigung des vorgesehenen Betriebs.

Vor einer Produktivsetzung müssen sämtliche Fehler der Kategorien 1 und 2 behoben oder durch eine ausdrückliche, dokumentierte Vereinbarung des Auftraggebers akzeptiert sein.

14.4 Freigabe zur Produktivsetzung

Voraussetzungen für die Produktivsetzung sind mindestens:

- erfolgreiche technische Installation
- vollständige Konfiguration der produktiv zu setzenden Prozesse
- bestandene Schnittstellentests
- vollständige Einrichtung der erforderlichen Organisations-, Rollen-, Referenz- und Konfigurationsdaten
- bestandene fachliche Prozesstests
- eingerichtete Rollen und Berechtigungen
- abgeschlossene Schulungen
- bereitgestellte Dokumentationen
- abgestimmter Support- und Betriebsübergang
- Cut-over-Plan

15. Produktivsetzung und Abnahme

15.1 Cut-over-Planung

Der Auftragnehmer erstellt für jede Produktivsetzung einen verbindlichen Cut-over-Plan.

Dieser soll mindestens erhalten:

- Zeitpunkt der letzten Bearbeitung neuer Vorgänge im abzulösenden System
- Zeitpunkt, ab dem neue Vorgänge ausschließlich in der neuen Fachsoftware angelegt werden
- Abgrenzung der Bearbeitung bereits bestehender Vorgänge
- Abschluss der technischen Konfiguration
- technische Prüfungen
- fachliche Prüfungen
- Schnittstellenaktivierung
- Freigabeentscheidung
- Kommunikationsfahrplan
- Verantwortlichkeiten
- Supportbereitschaft
- Vorgehen bei einer erforderlichen Rücknahme der Produktivfreigabe

Die Produktivsetzung umfasst keine Datenmigration.

15.2 Stufenweise Produktivsetzung
Eine stufenweise Produktivsetzung ist zulässig.

Für jeden Produktivsetzungsschritt müssen eindeutig geregelt sein:
- fachlicher Umstellungszeitpunkt
- Datenführerschaft
- Behandlung bereits bestehender Fälle
- Neuerfassung aktiver Vorgänge
- Zuständigkeiten
- Schnittstellen
- Berechtigungen
- Support
- Übergang zum nächsten Fachprozess

15.3 Nachbetreuung
Nach jeder Produktivsetzung ist eine Nachbetreuungsphase vorzusehen.

Während dieser Phase stellt der Auftragnehmer insbesondere sicher:
- erhöhte Erreichbarkeit
- priorisierte Fehlerbehebung
- kurzfristige Unterstützung der Fachadministration
- Begleitung des Produktivbetriebs
- gemeinsame Auswertung auftretender Probleme

Für jede wesentliche fachliche Produktivsetzung ist eine Nachbetreuungsphase von mindestens zwei Wochen vorzusehen.

15.4 Abnahme
Teilabnahmen können für abgeschlossene, eigenständig nutzbare Arbeitspakete vorgesehen werden.

Die Gesamtabnahme erfolgt nach:
- vollständiger Produktivsetzung
- erfolgreicher Nachbetreuung
- Beseitigung abnahmeverhindernder und erheblicher Mängel
- vollständiger Übergabe der Dokumentation
- Abschluss der vereinbarten Schulungen
- Übergang in den Regelbetrieb

16. Schulungen und Wissenstransfer
16.1 Schulungskonzept
Der Auftragnehmer erstellt ein Schulungs- und Wissenstransferkonzept.

Es soll folgende Usergruppen berücksichtigen:
- Fachadministration

- technische Administration
- Key User
- Endanwender
- Fachcontroller
- Leitungsrollen
- Supportrollen

16.2 Administrationsschulungen

Administrationsschulungen sollen insbesondere umfassen:

- Benutzer- und Rollenverwaltung
- fachliche Konfiguration
- Wertelisten
- Vorlagen
- Auswertungen
- Schnittstellenüberwachung
- Fehleranalyse
- Protokolle
- Datenschutz- und Löschfunktionen

16.3 Key-User-Schulungen

Key User sind vor der jeweiligen Produktivsetzung fachprozessbezogen zu schulen.

Der Schwerpunkt liegt auf:

- fachlichen Prozessen
- Abweichungen gegenüber den Bestandsverfahren
- Tests
- Auswertungen
- fachlicher Unterstützung der Endanwender

Key-User-Schulungen sollen grundsätzlich als Präsenzschulungen an einem vom Auftraggeber benannten Standort durchgeführt werden. Eine Durchführung als Online-Schulung bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

16.4 Endanwenderschulungen

Der Auftragnehmer führt die Endanwenderschulungen durch.

Ein ausschließliches Train-the-Trainer-Modell, bei dem sämtliche Endanwenderschulungen durch Beschäftigte des Auftraggebers durchzuführen wären, ist nicht vorgesehen.
Bei praxisorientierten Endanwenderschulungen darf eine Schulungsgruppe höchstens zehn Personen umfassen.

16.5 Schulungsunterlagen

Schulungsunterlagen müssen:

- in deutscher Sprache
- elektronisch
- ohne Spezialsoftware bearbeitbar

- für spätere interne Schulungen nutzbar
- auf die implementierte Konfiguration bezogen

bereitgestellt werden.

17. Dokumentation

Der Auftragnehmer soll mindestens folgende Dokumentationen in deutscher Sprache bereitstellen:

- Systembeschreibung
- Installationsdokumentation
- Betriebshandbuch
- Administrationshandbuch
- Benutzerhandbuch
- Rollen- und Berechtigungskonzept
- Schnittstellendokumentation
- Datenmodell beziehungsweise relevante Datenbeschreibung
- Testkonzept und Testnachweise
- Archivierungs- und Löschkonzept
- Datenschutz- und Sicherheitsdokumentation
- Notfall- und Wiederherstellungsdokumentation
- Schulungsunterlagen
- Konzept zur Produktivsetzung und fachlichen Abgrenzung der Altsysteme
- Anleitung zur Neuerfassung aktiver Fälle und Vorgänge
- Dokumentation der initialen Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten
- Release- und Änderungshinweise

Die Dokumentation ist während der Vertragslaufzeit aktuell zu halten.

18. Pflege, Wartung und Support

18.1 Pflegeleistungen

Die laufende Pflege umfasst mindestens:

- Fehlerkorrekturen
- Patches
- Updates
- Upgrades
- neue Releases
- gesetzliche Aktualisierungen
- Aktualisierung vorgeschriebener Statistiken und Formate
- Pflege der Standardschnittstellen
- Pflege der technischen Dokumentation

18.2 Release-Management

Der Auftragnehmer beschreibt:

- Releasezyklen
- Supportdauer einzelner Versionen

- notwendige technische Voraussetzungen
- Testaufwände
- erwartete Mitwirkungsleistungen
- Umgang mit sicherheitskritischen Patches
- Umgang mit nicht mehr unterstützten Versionen

Für On-Premises ist ein abgestimmtes Verfahren für die Installation und Freigabe der Releases vorzusehen.

Für SaaS sind geplante Änderungen und Wartungsfenster rechtzeitig anzukündigen.

18.3 Helpdesk

Der Auftragnehmer stellt unabhängig vom Betriebsmodell einen deutschsprachigen Helpdesk bereit.

Die Erreichbarkeit soll dabei mindestens umfassen:

- montags bis mittwochs und freitags von 07:00 bis 17:00 Uhr
- donnerstags von 07:00 bis 18:00 Uhr

Der Helpdesk soll erreichbar sein über:

- Telefon
- E-Mail
- Ticketsystem

18.4 Incident-Management

Störungen werden nach ihren geschäftlichen Auswirkungen priorisiert.

Priorität	**Beschreibung**	**Reaktionszeit**	**Ziel für Behebung beziehungsweise Wiederherstellung**
1	Betriebsverhindernd; Totalausfall, erheblicher Datenverlust oder schwerwiegende Dateninkonsistenz	höchstens 2 Stunden	höchstens 24 Stunden
2	Betriebsbehindernd; wesentliche Funktionen oder Schnittstellen nicht nutzbar	höchstens 2 Stunden	höchstens 3 Arbeitstage
3	Sonstige Einschränkung; Workaround vorhanden oder geringfügige Beeinträchtigung	höchstens 4 Stunden	spätestens mit dem nächsten geeigneten Release oder nach abgestimmtem Termin

Die Zeiten gelten innerhalb der vereinbarten Helpdesk- beziehungsweise Betreuungszeiten. Für das SaaS-/Cloud-Betriebsmodell gelten bei einem Totalausfall oder einem erforderlichen Wiederanlauf die Wiederherstellungszeiten nach Kapitel 19. Das für Priorität 1 genannte Ziel von 24 Stunden bezeichnet in diesen Fällen die nachhaltige Behebung der zugrundeliegenden Fehlerursache nach Wiederherstellung des betriebsfähigen Zustands.

Eine automatische Eingangsbestätigung gilt nicht als qualifizierte Reaktion.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung über einen der vereinbarten Meldewege. Sie endet mit der qualifizierten Rückmeldung eines mit der Bearbeitung befassten Mitarbeitenden des Auftragnehmers. Eine automatisierte Eingangsbestätigung stellt keine qualifizierte Reaktion dar.

Die Wiederherstellungszeit beginnt ebenfalls mit Eingang der Störungsmeldung und endet, sobald die betroffene Funktion wieder vertragsgemäß genutzt werden kann oder ein vom Auftraggeber akzeptierter, zumutbarer Workaround bereitsteht.

Eine Herabstufung der Priorität bedarf der Zustimmung des Auftraggebers.

18.5 Service Requests

Für Service Requests gelten mindestens folgende Anforderungen:

- qualifizierte Rückmeldung beziehungsweise Angebot innerhalb von zehn Arbeitstagen
- Umsetzungstermin nach Abstimmung
- Umsetzung regelmäßig innerhalb von sechs Kalenderwochen nach Beauftragung, soweit Umfang und Releaseplanung dies zulassen
- vereinfachtes Verfahren für Kleinstanpassungen

18.6 Schnittstellenmanagement

Der Auftragnehmer überwacht die von ihm verantworteten Schnittstellen.
Er stellt:

- Fehlererkennung
- nachvollziehbare Fehlermeldungen
- Wiederanlauf beziehungsweise erneute Übertragung
- Protokollierung
- Eskalation
- Dokumentation
- Unterstützung bei der Fehleranalyse über Systemgrenzen hinweg

sicher.

19. Service-Level für SaaS

Die Anforderungen dieses Kapitels gelten ausschließlich, soweit ein SaaS-/Cloud-Betriebsmodell angeboten und beauftragt wird.

Der Auftragnehmer ist für die Einhaltung der nachfolgenden Service-Level innerhalb seines Verantwortungsbereichs verantwortlich. Abhängigkeiten und Übergabepunkte zur Infrastruktur des Auftraggebers sind im Betriebskonzept eindeutig darzustellen.

19.1 Systemverfügbarkeit

19.1.1 Mindestverfügbarkeit

Für das SaaS-Modell gelten mindestens folgende Werte:

Systemumgebung	**Verfügbarkeit**	**Bemessungszeitraum**	**Maximale ungeplante Ausfallzeit am**

			Stück im Regelbetrieb
Produktion	mindestens 99 Prozent	montags bis freitags, 06:00 bis 20:00 Uhr	1 Stunde
Test/Qualitätssicherung	mindestens 95 Prozent	montags bis freitags, 07:00 bis 18:00 Uhr	4 Stunden
Schulungs-/weitere Umgebung	mindestens 95 Prozent während vereinbarter Nutzungszeiten	nach Vereinbarung	8 Stunden

Die maximale ungeplante Ausfallzeit am Stück gilt für Störungen des Regelbetriebs, bei denen kein Wiederanlauf aus einer Sicherungs-, Replikations- oder Ausweichumgebung erforderlich ist. Für Wiederherstellungs- und Notfälle nach den Kapiteln 19.2 und 19.4 gelten die dort festgelegten RTO-Werte. Die während eines solchen Ereignisses entstehende Nichtverfügbarkeit wird bei der monatlichen Verfügbarkeitsberechnung berücksichtigt, soweit sie nicht aufgrund einer ausdrücklich vereinbarten Ausnahme unberücksichtigt bleibt.

Gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftraggebers werden bei der Berechnung des Bemessungszeitraums nicht berücksichtigt, sofern für den betreffenden Tag keine Nutzung ausdrücklich vereinbart wurde.

19.1.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird für jede Systemumgebung je Kalendermonat nach folgender Formel ermittelt:
Verfügbarkeit in Prozent =
(Bemessungszeit – ungeplante Nichtverfügbarkeit) ÷ Bemessungszeit × 100

Als ungeplante Nichtverfügbarkeit gilt jeder Zeitraum innerhalb des Bemessungszeitraums, in dem die jeweilige Systemumgebung aufgrund einer vom Auftragnehmer zu verantwortenden Ursache nicht oder nicht vertragsgemäß genutzt werden kann.

Eine Systemumgebung gilt insbesondere dann als nicht verfügbar, wenn:

- eine Anmeldung nicht möglich ist
- wesentliche Fachfunktionen nicht ausgeführt werden können
- ein für die Facharbeit zwingend erforderlicher zentraler Dienst ausgefallen ist
- Daten nicht gespeichert oder abgerufen werden können
- schwerwiegende Dateninkonsistenzen eine fachliche Nutzung ausschließen
- sämtliche Nutzenden oder eine wesentliche Nutzergruppe betroffen sind

Eine bloße Einschränkung einzelner, nicht wesentlicher Funktionen gilt nicht automatisch als vollständige Nichtverfügbarkeit. Sie ist nach Kapitel 18 als Incident zu bearbeiten.

19.1.3 Messpunkt

Messpunkt für die Verfügbarkeit ist der vertraglich vereinbarte Übergabepunkt zwischen der SaaS-/Cloud-Umgebung des Auftragnehmers und der Netzwerkinfrastruktur des Auftraggebers.

Störungen innerhalb der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Hierzu gehören insbesondere Ausfälle:

- der lokalen Clientumgebung
- der lokalen Netzwerkinfrastruktur
- des Internetzugangs des Auftraggebers
- eines ausschließlich vom Auftraggeber betriebenen Umsystems

soweit der Auftragnehmer nachweist, dass die Ursache vollständig außerhalb seines Verantwortungsbereichs liegt.

Bei Störungen über mehrere Systemgrenzen hinweg ist der Auftragnehmer verpflichtet, an der gemeinsamen Fehleranalyse mitzuwirken.

19.1.4 Wartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten sind grundsätzlich außerhalb des jeweiligen Bemessungszeitraums durchzuführen.

Es gelten folgende Vorgaben:

- höchstens vier reguläre Wartungstermine je Kalenderjahr
- Ankündigung regulärer Wartungsarbeiten mindestens zehn Arbeitstage im Voraus
- Angabe von Beginn, voraussichtlicher Dauer, betroffenen Funktionen und erwarteten Auswirkungen
- möglichst geringe Beeinträchtigung des Dienstbetriebs
- unverzügliche Information bei Verzögerungen oder unerwarteten Auswirkungen

Geplante Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit nur unberücksichtigt, wenn sie:

- außerhalb des Bemessungszeitraums durchgeführt werden oder
- innerhalb des Bemessungszeitraums zuvor ausdrücklich durch den Auftraggeber genehmigt wurden

Zusätzliche Wartungstermine sind nur bei begründetem technischem oder sicherheitsbezogenem Bedarf zulässig. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber hierüber unverzüglich zu informieren.

Dringende Sicherheitsmaßnahmen dürfen mit einer kürzeren Ankündigungsfrist durchgeführt werden, wenn ein Aufschub zu einem erheblichen Sicherheitsrisiko führen würde. Die Gründe sind zu dokumentieren.

Ein reguläres Wartungsfenster darf eine Dauer von acht Stunden nicht überschreiten. Abweichungen bedürfen der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

Überschreitet eine Wartungsmaßnahme den angekündigten Zeitraum und reicht sie in den Bemessungszeitraum hinein, wird die hierdurch verursachte Nichtverfügbarkeit bei der Berechnung der Systemverfügbarkeit berücksichtigt, soweit der Auftraggeber der Verlängerung nicht zuvor ausdrücklich zugestimmt hat.

19.2 Wiederherstellung und Datenverlust

19.2.1 Begriffsbestimmungen

Die Recovery Time Objective, nachfolgend „RTO“, bezeichnet den maximalen Zeitraum zwischen der automatisierten Erkennung eines wiederherstellungsbedürftigen Ausfalls durch das Monitoring des Auftragnehmers oder dem Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung – je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt – und der Wiederaufnahme des vertragsgemäßen Betriebs.

19.2.2 Produktivumgebung

Für die SaaS-Produktivumgebung gelten mindestens:

- **RTO:** höchstens 4 Stunden,

Die RTO von vier Stunden gilt für Wiederherstellungsfälle, in denen ein Wiederanlauf der produktiven Umgebung aus Sicherungs-, Replikations- oder Ausweichsystemen erforderlich ist.

Für gewöhnliche Störungen des Regelbetriebs gelten zusätzlich die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten nach Kapitel 18 sowie die maximale ungeplante Ausfallzeit nach Kapitel 19.1.

19.2.3 Test- und Qualitätssicherungsumgebung

Für die Test- und Qualitätssicherungsumgebung gelten mindestens:
RTO: höchstens 16 Stunden,

19.2.4 Beginn und Ende der Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit beginnt mit:

- dem Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung oder
- der automatisierten Erkennung des Ausfalls durch das Monitoring des Auftragnehmers

je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt.

Die Wiederherstellungszeit endet, sobald:

- die betroffene Umgebung wieder vertragsgemäß genutzt werden kann
- die erforderlichen Konsistenzprüfungen erfolgreich durchgeführt wurden und
- der Auftraggeber über die Wiederherstellung informiert wurde

Ein vorläufiger Betrieb auf einer Ausweichumgebung gilt als Wiederherstellung, wenn die vertragsgegenständlichen Fachprozesse ohne wesentliche Einschränkung fortgeführt werden können.

19.3 Datensicherung

19.3.1 Sicherungskonzept

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein dokumentiertes Datensicherungs- und Wiederherstellungskonzept.

Das Konzept muss mindestens enthalten:

- Sicherungsumfang

- Sicherungsintervalle
- Aufbewahrungsdauer
- Speicherorte
- Verschlüsselung
- Zugriffsschutz
- Schutz gegen Veränderung und Löschung
- Verfahren zur Wiederherstellung
- Verantwortlichkeiten
- Überwachung der Sicherungsläufe
- Fehler- und Eskalationsverfahren
- Verfahren bei Teil- und Gesamtausfällen

19.3.2 Mindestanforderungen

Das eingesetzte Sicherungsverfahren muss gewährleisten, dass die in Kapitel 19.2 festgelegten RTO-Werte eingehalten werden können.

Mindestens erforderlich sind:

- tägliche Sicherung der produktiven Daten
- hinreichend häufige Sicherung oder Replikation der Transaktions- beziehungsweise Änderungsdaten
- Aufbewahrung der Produktionssicherungen für mindestens 30 Kalendertage
- mindestens zwei technisch oder räumlich getrennte Speicherziele
- Trennung der Sicherungen von der Produktivumgebung
- Schutz vor unbefugtem Zugriff
- Schutz vor gleichzeitiger Löschung, Veränderung oder Verschlüsselung der Produktiv- und Sicherungsdaten
- verschlüsselte Übertragung und Speicherung der Sicherungsdaten
- regelmäßige automatisierte Überwachung der Sicherungsläufe
- unverzügliche Bearbeitung fehlgeschlagener Sicherungen

Der Auftragnehmer darf moderne cloudnative Sicherungs-, Replikations- oder Snapshot-Verfahren einsetzen, sofern diese mindestens ein gleichwertiges Schutzniveau gewährleisten und die vereinbarten RTO-Werte eingehalten werden.

19.3.3 Räumliche Trennung

Mindestens eine für die Wiederherstellung geeignete Sicherung oder Replikation muss räumlich beziehungsweise technisch von der produktiven Umgebung getrennt vorgehalten werden.

Die getrennte Umgebung muss so ausgestaltet sein, dass ein einzelnes technisches Schadensereignis nicht gleichzeitig zum Verlust der Produktivdaten und sämtlicher wiederherstellbarer Sicherungsbestände führt.

Die Anforderungen an den zulässigen Datenstandort gelten auch für Sicherungs-, Replikations- und Wiederherstellungsumgebungen.

19.3.4 Wiederherstellungstests

Der Auftragnehmer führt mindestens einmal jährlich einen dokumentierten Backup- und Wiederherstellungstest durch.

Der Test muss mindestens umfassen:

- Auswahl eines geeigneten Sicherungsstands
- technische Wiederherstellung
- Prüfung der Datenkonsistenz
- Prüfung der Funktionsfähigkeit der Anwendung
- Ermittlung der tatsächlich erreichten Wiederherstellungszeit
- Dokumentation festgestellter Abweichungen
- Festlegung und Nachverfolgung erforderlicher Verbesserungsmaßnahmen

Der Auftraggeber erhält auf Anforderung einen geeigneten Nachweis über:

- die Durchführung des Tests
- das Testergebnis
- festgestellte wesentliche Abweichungen
- die daraus abgeleiteten Maßnahmen

Der Nachweis darf angemessene Schwärzungen enthalten, soweit diese zum Schutz der Sicherheitsarchitektur oder anderer Kunden erforderlich sind und die Prüfbarkeit für den Auftraggeber nicht wesentlich beeinträchtigt wird

19.3.5 Wiederherstellung auf Anforderung

Der Auftragnehmer muss im Rahmen der vereinbarten Aufbewahrungsdauer eine Wiederherstellung aus vorhandenen Sicherungsständen durchführen können.

Wiederherstellungen, die aufgrund eines vom Auftragnehmer zu verantwortenden Fehlers oder Ausfalls erforderlich werden, sind mit den laufenden Entgelten abgegolten.

Die Vergütung sonstiger, auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers durchzuführender Wiederherstellungen richtet sich nach den vereinbarten Preispositionen beziehungsweise Tagessätzen.

19.4 Notfallmanagement

19.4.1 Notfall- und Wiederanlaufkonzept

Der Auftragnehmer unterhält ein dokumentiertes und regelmäßig aktualisiertes Notfall- und Wiederanlaufkonzept.

Dieses muss mindestens regeln:

- Notfallorganisation
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Erkennung und Einstufung von Notfällen
- Alarmierungs- und Eskalationswege
- interne und externe Kommunikationswege
- Ausweich- und Wiederherstellungsverfahren
- Wiederanlauf der technischen Komponenten

- Wiederherstellung der Daten
- Notbetrieb
- Übergang zurück in den Regelbetrieb
- Einbindung von Unterauftragnehmern
- Dokumentation und Nachbereitung von Notfällen

19.4.2 Notfallszenarien

Das Konzept soll mindestens angemessene Maßnahmen für folgende Szenarien enthalten:

- Ausfall einer zentralen Systemkomponente
- Ausfall einer Datenbank
- Ausfall eines Rechenzentrums oder einer Verfügbarkeitszone
- Verlust oder Beschädigung von Daten
- Cyberangriff
- Schadsoftware oder Ransomware
- Ausfall wesentlicher Unterauftragnehmer
- Störung zentraler Kommunikationsverbindungen
- personeller Ausfall wesentlicher Betriebsfunktionen
- schwerwiegender Fehler nach einem Update oder Release

19.4.3 Notfallkommunikation

Bei einem Notfall oder einer schwerwiegenden Störung informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich.

Die erste qualifizierte Information soll mindestens enthalten:

- Zeitpunkt der Feststellung
- betroffene Systeme und Funktionen
- bekannte oder vermutete Ursache
- erwartete Auswirkungen
- bereits eingeleitete Maßnahmen
- voraussichtlicher Zeitpunkt der nächsten Statusmeldung
- benannte Kontakt- und Eskalationsstelle

Bis zur Wiederherstellung sind in angemessenen Abständen Statusmeldungen bereitzustellen.

19.4.4 Notfallübungen

Der Auftragnehmer überprüft sein Notfall- und Wiederanlaufkonzept regelmäßig, mindestens jedoch einmal jährlich.

Die Überprüfung kann insbesondere erfolgen durch:

- technische Wiederherstellungstests
- dokumentierte Notfallübungen
- Tabletop-Übungen
- Tests einzelner Ausweichverfahren
- Tests der Alarmierungs- und Kommunikationswege

Wesentliche Erkenntnisse und daraus abgeleitete Verbesserungsmaßnahmen sind zu dokumentieren.

19.4.5 Nachweis gegenüber dem Auftraggeber

Der Auftragnehmer legt mit dem Angebot eine Beschreibung seines Notfall- und Wiederanlaufverfahrens vor.

Während der Vertragslaufzeit stellt er dem Auftraggeber auf Anforderung geeignete Nachweise über:

- Aktualität des Konzepts
- durchgeführte Übungen
- Wiederherstellungstests
- festgestellte wesentliche Abweichungen
- umgesetzte Verbesserungsmaßnahmen

zur Verfügung.

Vertrauliche technische Einzelheiten dürfen angemessen geschützt oder geschwärzt werden, sofern die Eignung und Wirksamkeit des Notfallmanagements weiterhin beurteilt werden kann.

19.4.6 Großschadens- und Katastrophenszenarien

Für Großschadens- und Katastrophenszenarien hat der Auftragnehmer im Angebot darzustellen:

- welche Wiederanlaufziele erreicht werden können
- welche Ausweichumgebungen vorhanden sind
- welche Abhängigkeiten von Unterauftragnehmern bestehen
- welche Mitwirkung des Auftraggebers erforderlich ist
- welche Einschränkungen während eines Notbetriebs bestehen

Die endgültigen Wiederanlaufwerte und Verantwortlichkeiten werden auf Grundlage des Angebots im Vertrag beziehungsweise im Betriebskonzept verbindlich festgelegt.

Die verbindlichen Mindestwerte nach Kapitel 19.2 bleiben hiervon unberührt. Die Darstellung des Bieters darf diese Mindestanforderungen nicht einschränken. Abweichende Werte dürfen ausschließlich für ausdrücklich als Großschadens- oder Katastrophenszenario definierte Ereignisse vereinbart werden.

20. Service-Level-Reporting

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber monatlich, spätestens bis zum fünften Arbeitstag des Folgemonats, einen Servicebericht bereit.

Dieser enthält mindestens:

- erreichte Systemverfügbarkeit
- Ausfallzeiten
- Wartungszeiten
- Incidents nach Priorität

- Reaktions- und Lösungszeiten
- offene Incidents
- Service Requests
- offene Changes
- Schnittstellenstörungen
- Wiederherstellungs- oder Backupereignisse
- sicherheitsrelevante Ereignisse
- Maßnahmen und Eskalationen

Die Berichtsstruktur muss über die Vertragslaufzeit grundsätzlich vergleichbar bleiben.

Die Berichtspflichten gelten jeweils für die vom Auftragnehmer verantworteten Leistungsbestandteile. Beim SaaS-/Cloud-Modell umfasst der Bericht zusätzlich die vollständigen Angaben zu Systemverfügbarkeit, Datensicherung, Wiederherstellung und technischen Betriebsereignissen.

21. Lizenzierung

21.1 Lizenzmodell

Der Anbieter hat sein Lizenzmodell vollständig und verständlich darzustellen.

Insbesondere ist anzugeben:

- Named User oder Concurrent User
- modulbezogene Lizenzierung
- server- oder mandantenbezogene Lizenzierung
- Berechtigungen für Test- und Schulungsumgebungen
- erforderliche Administratorlizenzen
- erforderliche Drittsoftware
- Auswirkungen von Vertretungen und Mehrfachrollen
- Regelungen für vorübergehend inaktive Nutzer

Mehrfachrollen eines Beschäftigten dürfen nicht automatisch zu mehreren Vollnutzerlizenzen führen, sofern die Nutzung durch dieselbe natürliche Person erfolgt.

21.2 Behörden- oder Standortlizenz

Der Anbieter hat anzugeben, ob eine Behörden-, Standort- oder vergleichbare unbegrenzte Lizenz angeboten werden kann. Die Beauftragung bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.

Diese ist ggf. gesondert zu bepreisen.

21.3 Zusätzliche Lizenzen

Für spätere Erweiterungen ist ein verbindlicher Einzelpreis anzugeben für:

- einen zusätzlichen Nutzer
- gegebenenfalls einen zusätzlichen Concurrent User
- ein zusätzliches Fachmodul
- einen zusätzlichen Administrator
- zusätzlichen Speicher im SaaS-Modell

- zusätzliche Test- oder Schulungsumgebungen

22. Preisangaben

22.1 Preisblatt für das angebotene Betriebsmodell

Für jedes vom Bieter angebotene Betriebsmodell ist das hierfür vorgesehene Preisblatt vollständig auszufüllen.

Es gelten folgende Vorgaben:

- Wird ausschließlich das On-Premises-Modell angeboten, ist nur das Preisblatt „On-Premises“ einzureichen.
- Wird ausschließlich das SaaS-/Cloud-Modell angeboten, ist nur das Preisblatt „SaaS/Cloud“ einzureichen.
- Werden beide Betriebsmodelle angeboten, ist für jedes Betriebsmodell ein gesondertes und vollständig ausgefülltes Preisblatt einzureichen.

Die Preise der beiden Betriebsmodelle dürfen nicht miteinander vermischt oder voneinander abhängig gemacht werden. Jedes Hauptangebot muss anhand des zugehörigen Preisblatts eigenständig und abschließend kalkulierbar sein.

Sämtliche für das jeweils angebotene Betriebsmodell erforderlichen einmaligen und laufenden Kosten sind vollständig anzugeben.

Die Kosten sind entsprechend den im Preisblatt vorgegebenen Kostenblöcken vollständig anzugeben. Die innerhalb eines Kostenblocks zusammengefassten Leistungen sind mit dem für den jeweiligen Kostenblock angebotenen Preis vollständig abgegolten. Eine weitere Aufschlüsselung ist nur erforderlich, soweit dies im Preisblatt ausdrücklich verlangt wird.

22.2 Einmalige Kosten

Die einmaligen Kosten sind entsprechend den im Preisblatt vorgesehenen Kostenblöcke vollständig anzugeben.

Die Kostenblöcke umfassen sämtliche für die jeweilige Leistung erforderlichen Teilleistungen. Hierzu gehören insbesondere, soweit für die angebotene Lösung erforderlich:

- Projektinitialisierung und Feinkonzeption
- Softwarebereitstellung und erforderliche Lizenzen
- Installation, technische Implementierung, Konfiguration und Customizing
- Rollen- und Berechtigungskonzept
- Einrichtung der erforderlichen Schnittstellen
- initiale Einrichtung der Organisations-, Referenz- und Konfigurationsdaten
- Tests und Testunterstützung
- Schulungen
- Produktivsetzung und Nachbetreuung
- Dokumentation und Übergang in den Regelbetrieb

Eine gesonderte Bepreisung jeder einzelnen vorstehend genannten Teilleistung ist nicht erforderlich, soweit das Preisblatt hierfür keine eigene Preisposition vorsieht.

Mit dem für einen Kostenblock angegebenen Preis sind sämtliche diesem Kostenblock zuzuordnenden und für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Teilleistungen abgegolten.

22.3 Laufende Kosten On-Premises

Die laufenden Kosten des On-Premises-Modells sind entsprechend den im Preisblatt vorgesehenen Kostenblöcken vollständig anzugeben.

Sie umfassen insbesondere, soweit für die angebotene Lösung erforderlich:

- Softwarepflege
- Wartung
- Support
- fachsoftwarebezogene Betriebsunterstützung
- Schnittstellenpflege
- gegebenenfalls Datenbank- oder Drittsoftwarepflege
- optionale Service-Level

Sämtliche für den vertragsgemäßen On-Premises-Betrieb zwingend erforderlichen laufenden Kosten sind in den jeweiligen Pflichtpreisen enthalten.
Optionale Leistungen sind ausschließlich in den hierfür vorgesehenen Optionspositionen des Preisblatts auszuweisen.

22.4 Laufende Kosten SaaS

Die laufenden Kosten des SaaS-/Cloud-Modells sind entsprechend den im Preisblatt vorgesehenen Kostenblöcken vollständig anzugeben.

Sie umfassen insbesondere:

- SaaS-Nutzungsentgelt
- Hosting
- Infrastruktur
- Speicher
- Datensicherung
- Wiederherstellung
- Monitoring
- Softwarepflege
- Support
- Schnittstellenbetrieb
- Service-Level
- Drittanbieter- und Unterauftragnehmerkosten.

Sämtliche innerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers für den vertragsgemäßen SaaS-/Cloud-Betrieb erforderlichen laufenden Kosten sind in den jeweiligen Pflichtpreisen enthalten.

22.5 Optionen und Tagessätze
Gesondert auszuweisen sind:

- zusätzliche Nutzer
- zusätzliche Module
- zusätzliche Schnittstellen
- zusätzliche Schulungen
- zusätzliche Systemkopien
- zusätzliche Test- oder Projektumgebungen
- Beratungs- und Projekttagessätze
- Reise- und Nebenkosten
- Exit- und Transitionsunterstützung

Die Weiterentwicklung der Standardsoftware im Rahmen der allgemeinen Produktpflege ist mit den laufenden Pflege- beziehungsweise SaaS-Entgelten abgegolten. Kundenspezifische Entwicklungs- und Anpassungsleistungen sind ausschließlich optionale Leistungen und werden nur nach gesondertem schriftlichem Abruf des Auftraggebers erbracht.
Optionale Leistungen werden nicht in den Wertungspreis einbezogen.

Eine Leistung darf nicht als Option ausgewiesen werden, wenn sie für die Erfüllung einer zwingenden Anforderung der Leistungsbeschreibung oder eines vom Bieter verbindlich angebotenen Leistungsmerkmals erforderlich ist. In diesem Fall ist sie mit den jeweiligen Pflichtpreisen abgegolten.

22.6 Vollständigkeit der Preise
Sämtliche für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Kosten sind vollständig in den hierfür vorgesehenen Kostenblöcken des Preisblatts anzugeben.

Mit den angebotenen Preisen sind sämtliche zur Erfüllung des angebotenen Leistungsumfangs erforderlichen Leistungen, Komponenten, Lizenzen, Nutzungsrechte und Nebenleistungen abgegolten.

Nicht gesondert ausgewiesene, aber für die vertragsgemäße Leistungserbringung zwingend erforderliche Leistungen, Komponenten oder Lizenzen gelten als mit den angebotenen Preisen abgegolten.

Dies gilt auch für Leistungsmerkmale, die der Bieter im Rahmen der Zuschlagskriterien verbindlich mit „Ja“ angeboten hat.

23. Preisbindung und Preisanpassungen
23.1 Projektpreise
Sämtliche einmaligen Projekt-, Einführungs-, Konfigurations- und Schnittstellenpreise sind bis zur vollständigen Erbringung und Abnahme der jeweiligen Leistung fest.

23.2 Laufende Entgelte
Die angebotenen laufenden Entgelte sowie die Einzelpreise für zusätzliche Lizenzen oder Nutzer bleiben ab Beginn der jeweils vergütungspflichtigen laufenden Leistung für mindestens 24 Monate, mindestens jedoch bis zum Ablauf von zwölf Monaten nach der vollständigen Produktivsetzung, unverändert.

Laufende Nutzungs-, Pflege-, Betriebs- und Supportentgelte werden für einen Fachprozess beziehungsweise ein Modul frühestens ab dessen erfolgreicher Produktivsetzung und Teilabnahme vergütungspflichtig. Kosten für vor der Produktivsetzung benötigte Projekt-, Test- und Schulungsumgebungen sind in den einmaligen Projektpreisen enthalten, soweit sie im Preisblatt nicht ausdrücklich als gesonderte Preisposition vorgesehen sind.

23.3 Spätere Preisanpassungen

Nach Ablauf der Preisbindungsfrist sind Preisanpassungen:

- höchstens einmal innerhalb von zwölf Monaten
- frühestens nach schriftlicher Ankündigung
- ausschließlich für zukünftige Leistungszeiträume
- bis maximal drei Prozent gegenüber dem jeweils zuletzt geltenden Preis

zulässig.

Rückwirkende Preiserhöhungen sind ausgeschlossen.

Eine automatische Ausschöpfung der maximalen Erhöhungsgrenze besteht nicht.

Soweit der Auftragnehmer eine Preisanpassung verlangt, ist diese nachvollziehbar zu begründen.

24. Vertragslaufzeit

24.1 Projektlaufzeit

Die Projektlaufzeit beginnt mit Zuschlag beziehungsweise dem vertraglich festgelegten Projektstart und endet mit der Gesamtabnahme.

24.2 Pflege-, Betriebs- und SaaS-Laufzeit

Vorgesehen ist eine Mindestvertragslaufzeit für Pflege, Support beziehungsweise SaaS von:

- 48 Monaten ab vollständiger Produktivsetzung,

mit der Option des Auftraggebers, die Laufzeit anschließend bis zu sechsmal um jeweils zwölf Monate zu verlängern.

Die maximale Betriebsdauer beträgt damit grundsätzlich zehn Jahre ab vollständiger Produktivsetzung.

24.3 Kündigung und Vertragsende

Die Vertragsunterlagen regeln insbesondere:

- ordentliche und außerordentliche Kündigung
- Rückgabe der Daten
- Datenexport
- Löschung
- Übergabe von Dokumentationen
- Transitionsunterstützung
- Fortführung notwendiger Unterstützungsleistungen bis zum Abschluss der Übergabe

25. Exit und Anbieterwechsel

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass der Auftraggeber seine Daten bei Vertragsende vollständig, strukturiert und in einem weiterverarbeitbaren Format erhält.

Der Export muss mindestens umfassen:

- Personenstammdaten
- Falldaten
- Beziehungen
- Hilfen und Leistungen
- Zahl- und Buchungsdaten
- Registerdaten
- Dokumente beziehungsweise Dokumentverweise
- Aufgaben und Wiedervorlagen
- Protokolldaten, soweit erforderlich
- Konfigurationsdaten
- Wertelisten
- Vorlagen

Das Datenformat und die Datenbeschreibung müssen einen Anbieterwechsel beziehungsweise eine anderweitige Weiternutzung ermöglichen.

Für das SaaS-Modell ist nach bestätigter vollständiger Datenübergabe die vertragsgemäße Löschung sämtlicher Daten, Kopien und Sicherungsbestände nachzuweisen.

Optionale Unterstützungsleistungen für eine Transition sind mit verbindlichen Tagessätzen anzubieten.

Ein einmaliger vollständiger Export sämtlicher vertragsgegenständlicher Daten einschließlich der erforderlichen Datenbeschreibung und Dokumentation ist mit den laufenden Entgelten abgegolten.

Gesondert vergütet werden dürfen ausschließlich darüber hinausgehende Beratungs-, Anpassungs- oder Unterstützungsleistungen im Rahmen einer Transition.

26. Vom Anbieter mit dem Angebot vorzulegende Darstellungen

Der Bieter hat in seinem Angebot eindeutig anzugeben, welches der zugelassenen Betriebsmodelle angeboten wird. Wird nur ein Betriebsmodell angeboten, beziehen sich sämtliche nachfolgend geforderten Darstellungen ausschließlich auf dieses Betriebsmodell.

Werden beide Betriebsmodelle angeboten, sind zwei getrennte Hauptangebote einzureichen. Die nachfolgend geforderten Angaben, Konzepte und Preisbestandteile sind für jedes Betriebsmodell gesondert vorzulegen. Verweise zwischen den Hauptangeboten sind nur zulässig, soweit identische Unterlagen oder Angaben betroffen sind und die vollständige Wertbarkeit jedes Hauptangebots dadurch nicht beeinträchtigt wird.

Neben der Bestätigung der Anforderungen sind mindestens folgende Darstellungen einzureichen:

1. Beschreibung der angebotenen Standardsoftware und Module
2. Darstellung, welche Anforderungen Standard, Konfiguration, Zusatzmodul oder Individualanpassung erfordern
3. Fachkonzept beziehungsweise Beschreibung der besonders bewerteten Fachprozesse
4. Darstellung des angebotenen Betriebsmodells beziehungsweise – bei Einreichung zweier Hauptangebote – gesonderte Darstellung beider angebotener Betriebsmodelle
5. technische Architektur
6. Schnittstellenkonzept
7. komXwork-Anbindung
8. Adobe- und Microsoft-Office-Integration
9. Rollen- und Berechtigungskonzept
10. Vorgehen zur stufenweisen Produktivsetzung und zur Abgrenzung der Datenführerschaft zwischen Alt- und Neusystem
11. Projekt- und Meilensteinplan
12. Schulungskonzept
13. Support- und Betriebskonzept
14. Notfall- und Wiederherstellungskonzept, sofern ein SaaS-/Cloud-Betriebsmodell angeboten wird
15. Datenschutz- und Sicherheitskonzept
16. Lizenzmodell
17. vollständig ausgefülltes Preisblatt für jedes angebotene Betriebsmodell
18. erkennbare Abweichungen oder Einschränkungen