



Landeshauptstadt
Potsdam

Leistungsbeschreibung

[Potsdam, den 06.08.2026](#)

[Potsdam, den 20.08.2026](#)

Landeshauptstadt Potsdam

**Beschaffung eines CRM-Systems
für die Wirtschaftsförderung der
Landeshauptstadt Potsdam**

Ö-L-5412-189-26

Inhaltsverzeichnis

1	Anlass und Zielstellung	5
1.1	Zielstellung	5
1.2	Gegenstand der Beschaffung	7
2	Organisatorische Rahmenbedingungen	9
2.1	Allgemein	9
2.2	Akteure des Auftraggebers	9
2.3	Ort der Leistungserbringung	10
3	Funktionale Anforderungen	11
3.1	Abzubildende Prozesse	11
4	Rahmenbedingungen IT-Infrastruktur	13
4.1	Anwendungslandschaft.....	13
4.2	Systemlandschaft.....	13
4.3	Organisatorischer Zusammenhang (BPSM).....	14
5	Technische Anforderungen	15
5.1	Systemarchitektur	15
5.2	Betrieb	16
5.3	Schnittstellen.....	17

6	Qualitätsanforderungen	19
6.1	Anpassbarkeit der Anwendung	19
6.2	Benutzeroberfläche	19
6.3	Kommunikation und Zugriff	21
6.4	Alarmer und Benachrichtigungen	21
6.5	Verfügbarkeiten	22
6.6	Kapazität	22
6.7	Zeitverhalten	22
6.8	Vorlagen und Templates	23
6.9	Rechte- und Rollenverwaltung	23
6.10	Statistiken und Reports	25
6.11	Schutz vor Anwendungsfehlern	26
6.12	Vertraulichkeit	26
6.13	Nachverfolgung von Änderungen	26
6.14	Datensicherung und Archivierung	27
7	Nichtfunktionale Anforderungen	28
7.1	Allgemein	28
7.2	Dokumentation und Support	28
7.3	Lizenzsystem	28
7.4	Datenschutz	28
7.5	Datensicherheit	29
8	Zusammenarbeit mit dem Dienstleister	30
8.1	Anforderungen an das Personal	30
8.2	Installation und Konfiguration	30
8.3	Schulungen	31

8.4	Systemzugänge	31
9	Integrationsprojekt	33
9.1	Vorgehensmodell	33
9.2	Zeitplan für die Projektumsetzung	33
10	Servicevereinbarung (SLA) für den Betrieb	35
10.1	Störungsannahme und -behebung	35
10.2	Betrieb	36
10.3	Anwendungsbetreuung	37
10.4	Änderungsanforderungen	38
10.5	Dokumentation	39
10.6	Servicekoordination	39
11	Glossar	40

Anhänge

Anhang A – Prozesssteckbriefe

Anhang B – Anforderungskatalog

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Betriebsmodell LHP	13
--	----

1 Anlass und Zielstellung

1.1 Zielstellung

Die Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Potsdam ist als eigenständige Organisationseinheit Teil der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Potsdam. In der Organisationsstruktur der Gesamtverwaltung ist sie als Geschäftsstelle Wirtschaftsförderung (402) unmittelbar dem Beigeordneten des Geschäftsbereichs 4 für Stadtentwicklung, Bauen, Wirtschaft und Umwelt untergeordnet. Sie wird nach innen und nach außen durch den Leiter der Geschäftsstelle vertreten. Neben dem Leiter sind insgesamt 16 Mitarbeitende bei der Wirtschaftsförderung beschäftigt.

Die Wirtschaftsförderung ist eine Querschnittsaufgabe mit dem Ziel einer stetigen Weiterentwicklung und Profilierung des Wirtschaftsstandortes Potsdam. Sie ist erste Anlaufstelle (One-Stop-Agency) für Unternehmen, Existenzgründer sowie Investoren und fungiert als Bindeglied zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung in der Landeshauptstadt Potsdam. Die zentralen Handlungsfelder und Aufgaben der Wirtschaftsförderung sind die Ansiedlungsförderung und Bestandspflege, die Gründungs- und Innovationsförderung sowie die strategische Entwicklung von Einzelstandorten und aktives Flächenmanagement. Innerhalb dieser thematischen Bandbreite bedient die Wirtschaftsförderung unterschiedliche Aufgabenschwerpunkte mit einem breiten Leistungs- und Beratungsspektrum. Es besteht ein umfangreiches Portfolio an themen-, zielgruppen- und genderspezifischen Angeboten, Formaten, Netzwerkaktivitäten und weiteren wirtschaftsfördernden Maßnahmen. Aufgrund der kleinteiligen Wirtschaftsstruktur der LHP bilden die Unterstützung von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sowie die gezielte Unterstützung und Bindung innovativer Ausgründungen aus dem wissenschaftlichen Umfeld einen besonderen Schwerpunkt der Aktivitäten der Wirtschaftsförderung.

Das Leistungs- und Beratungsspektrum der Wirtschaftsförderung umfasst u.a.:

- Informationen über den Wirtschaftsstandort Potsdam
- Beratung bei Standortfragen und –entscheidungen
- Informationen über Angebote in den Potsdamer Technologie- und Gründerzentren
- Angebote und Vermittlung von Gewerbeflächen
- GründerService Potsdam: Erst- und Orientierungsberatung für Existenzgründer
- Lotsendienst Potsdam für Gründer in Potsdam
- Beratung zu den städtischen Förderprogrammen Messesförderung und Vermarktungsförderung
- Information zu den Förderprogrammen des Landes, des Bundes und der Europäischen Union
- Information über unternehmensrelevante Leistungen und Angebote der Landeshauptstadt Potsdam
- Vermittlung von Ansprechpartnern

In den vergangenen Jahren sind die Anforderungen an die Wirtschaftsförderung als Schnittstelle zwischen der Stadtverwaltung und den Unternehmen am Standort Potsdam gestiegen. Neben dem o. g. Leistungs- und Beratungsspektrum werden die Aufgaben der Wirtschaftsförderung zunehmend in der Organisation und im Management von Cluster- und Kompetenznetzwerken, in der Kommunikation mit den in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg tätigen wirtschaftlichen Akteuren (Landesministerien, Kammern, Unternehmensverbände, Wissenschaft und Forschung etc.) und in der Moderation von Prozessen gesehen. Gleichzeitig steigt die Bedeutung der Wirtschaftsförderung als kompetenter Dienstleister, dessen Dienstleistungsangebote stets kundenorientiert und auf die Bedarfe der unterschiedlichen Zielgruppen ausgerichtet sind. Die Services der Wirtschaftsförderung avancieren zu einem wichtigen Standortfaktor. Kriterien guter Verwaltungsservices sind vor allem Erreichbarkeit, kurze Bearbeitungsdauer, Verlässlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden, wie sie regelmäßig in der Unternehmensbefragung GEWERBEMonitor Potsdam gemessen werden. Analog zur Privatwirtschaft ist die Kundenorientierung bzw. die Kundenzufriedenheit für die Wirtschaftsförderung ein maßgeblicher Erfolgsfaktor.

Um den wachsenden Anforderungen und damit verbunden auch dem gestiegenen Arbeitsaufwand in der Wirtschaftsförderung Rechnung zu tragen, bedarf es eines agilen und dennoch ganzheitlich strukturierten Informationsmanagements, unterstützt durch intelligente Softwaresysteme. Das digitale Informationsmanagement der Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Potsdam wird aktuell mit MS Office Anwendungen (MS Outlook, Word, Excel) organisiert. Was in dem zur Verfügung stehenden Standard-Office-Paket jedoch fehlt, sind professionelle Lösungen für das Kundenmanagement. So sind beispielsweise eine zentrale Adressverwaltung für das Kundenmanagement oder eine Verknüpfung von Dokumenten mit bestimmten Themen oder Vorgängen nicht abbildbar, was zu Intransparenz hinsichtlich verfügbarer Informationen und Kundeninteraktionen führt. In der Wirtschaftsförderung gibt es keine zentrale Datenbank, in der Personen- bzw. Unternehmenskontakte erfasst werden. Mitarbeitende dokumentieren und agieren individuell, so dass keine einheitliche, konsistente und historisch zurück verfolgbare Unternehmenskommunikation stattfindet.

Die Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Potsdam beabsichtigt daher, ein speziell auf die Arbeitsweise in der Wirtschaftsförderung ausgerichtetes Customer-Relationship-Management-System (CRM-System) einzuführen. Ein CRM-System ist eine Software, welche die Beziehung zu Kunden, Partnern und anderen Interessengruppen verwaltet und optimiert. Die gezielte Kundenansprache, die Pflege der Daten und die Unterstützung des Kontaktmanagements stehen hierbei im Mittelpunkt. Die Vorteile für die Wirtschaftsförderung beim Einsatz von CRM-Systemen bestehen insbesondere in der gemeinsamen Nutzung aller Informationen des Systems und in der Verknüpfung der verschiedenen Aufgabenbereiche (Unternehmen, Kontakte, Flächen und Immobilien sowie Projekte). Dabei löst die einheitliche Datenbasis des CRM-Systems doppelte individuelle Datenhaltung und Medienbrüche effektiv auf, sodass Prozesse digital vereinfacht und spürbar beschleunigt werden.

Ziel ist es, mit der Implementierung eines CRM-Systems die Arbeitsabläufe und Prozesse in der Wirtschaftsförderung effizienter zu gestalten. Informations- und Arbeitsaufwände sollen reduziert und eine strukturierte Vorgangsbearbeitung realisiert werden. Zum anderen soll die

Nutzung eines CRM-Systems zu einer Optimierung der Informations- und Servicequalität beitragen und somit eine effektive und effiziente Kundenbetreuung ermöglichen.

1.2 Gegenstand der Beschaffung

Gegenstand der Vergabe ist die Überlassung und Einführung eines CRM-Systems für die Wirtschaftsförderung. Zudem wird ein verlässlicher Partner für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des Systems gesucht, der im Rahmen optionaler Abrufe Anpassungsleistungen vornimmt.

Es wird somit ein Dienstleister (Auftragnehmer) gesucht, der im Auftrag der LHP (Auftraggeber) in der Projekt- und in der Betriebsphase die folgenden Leistungen übernimmt:

- Softwareüberlassung
- Konzeption und Dokumentation
- Anpassung, Customizing und Konfiguration
- Durchführung von Schulungen
- Projektmanagement

Es wird von folgendem Mengengerüst ausgegangen:

- 20 Nutzer*innen
 - davon 2 Administratoren
- bis zu 5 weitere Nutzer*innen können als optionale Leistung abgerufen werden

Die Leistungen bis zur Abnahme sind zu einem Pauschalpreis zu erbringen. Die Herstellung der Betriebsbereitschaft erfolgt als Werkleistung.

In der Betriebsphase (Leistungen nach der Abnahme) sind für eine Vertragslaufzeit von 48 Monaten die folgenden Leistungen zu erbringen:

- Softwarepflege
- Optionale Leistungen

Die optionalen Leistungen setzen sich wie folgt zusammen:

Es muss ein Dienstleistungskontingent für maximal 10 Dienstleistungstage für die Vertragslaufzeit von 48 Monaten angeboten werden.

Diese Dienstleistungskontingente sollen u. a. für Customizing des Systems und Change Requests (siehe 10.4) verwendet werden. Dazu gehören:

- Layout-Anpassungen von Frontend- und Backendsystemen,
- Konfiguration und Anpassungen von Formularen (inkl. Feldern und Logik),
- Bereitstellung von Schnittstellen,



- Anpassung von bestehenden Funktionen und
- Erstellung von neuen System- und Programmfunktionen (inkl. Applikations- und Datenbanklogik).

Es wird beabsichtigt, einen EVB-IT Systemvertrag abzuschließen.

2 Organisatorische Rahmenbedingungen

2.1 Allgemein

Für die Verbesserung des Lesekomforts werden in der Leistungsbeschreibung die nachfolgend genannten Bezeichnungen verwendet:

Landeshauptstadt Potsdam	Auftraggeber/ LHP
Dienstleister	Auftragnehmer

Auf die Differenzierung der weiblichen und der männlichen Form wurde in der Schriftform verzichtet. Der gewählte Ausdruck ist daher als neutrale Bezeichnung anzusehen und umfasst gleichberechtigt und gleichgestellt Personen jeglichen Geschlechts.

2.2 Akteure des Auftraggebers

In diesem Abschnitt erfolgt eine kurze Beschreibung der im Projektkontext relevanten organisatorischen Rahmenbedingungen. Des Weiteren werden die im Rahmen der Auftragserfüllung für den Auftragnehmer relevanten räumlichen Rahmenbedingungen beschrieben.

Verantwortlich für die Leitung des Projekts in der LHP ist die Geschäftsstelle 402 Wirtschaftsförderung. Darüber hinaus erfolgt die technische Umsetzung sowie die Unterstützung der Projektleitung durch den Fachbereich 54 Informations- und Kommunikationstechnologie.

Der Fachbereich 54 ist der zentrale Dienstleister und erster Ansprechpartner rund um die Themen IT-Strategie und Informationstechnik (IT). Konkret zuständig im Rahmen des Projektablaufes ist der Bereich 541 IT-Strategie und IT-Projekte. Der Bereich 541 bündelt die Bearbeitung sämtlicher strategischer und konzeptioneller Fragestellungen des IT-Einsatzes in der LHP. Der Bereich 542 IT-Infrastruktur und Service ist für die Bereitstellung der technischen Komponenten und den Verfahrensbetrieb innerhalb der LHP zuständig.

Folgende Akteure sollen das System nutzen:

- Geschäftsstelle 402 – Wirtschaftsförderung

2.3 Ort der Leistungserbringung

Die Leistungserbringung erfolgt remote am Standort des Auftragnehmers. In Ausnahmefällen, welche mit ausreichend Vorlaufzeit gemeinsam zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmt werden, kann eine Präsenz des Auftragnehmers vor Ort beim Auftraggeber in Potsdam notwendig sein.

Vom Auftragnehmer wird eine regelmäßige, kontinuierliche und umsetzungsbegleitende Beratung und Abstimmung erwartet. Diese kann vom Sitz des Auftragnehmers aus erfolgen.

3 Funktionale Anforderungen

Durch das CRM-System sollen die bestehenden Prozesse in der Wirtschaftsförderung vereinfacht, digitalisiert und benutzerfreundlicher werden. Es soll als zentrales System durch die Mitarbeitenden genutzt werden, um deren Prozesse optimal zu begleiten und umzusetzen.

Im Kapitel 3.1 werden die Prozesse beschrieben sowie dazugehörige MUSS-Kriterien aufgelistet und im Anhang A (Prozesssteckbriefe) ausführlich dargestellt. Bewertbare, zusätzliche Anforderungen sind im Anforderungskatalog (Anhang B) beschrieben. Der Anforderungskatalog ist Basis für die Pflichtenheftphase (vgl. 9.2.1 Pflichtenheftphase).

3.1 Abzubildende Prozesse

Die Software muss folgende Prozesse und die dazugehörigen MUSS-Kriterien abbilden:

- Prozess 1: Erfassung und Pflege von Stammdaten
 - Es müssen mehrere Ansprechpartner einem Unternehmen bzw. einer Institution zugeordnet werden können.
 - Ein Ansprechpartner muss mehreren Unternehmen bzw. Institutionen zugeordnet werden können.
 - Das System zeigt übersichtlich alle Ansprechpartner eines Unternehmens bzw. einer Institution an.
 - Das System muss die Möglichkeit der Filterung der Stammdaten nach Eingabefelder bieten.
 - Das System muss eine Historie der Stammdaten bieten, die wiedergibt welche Eingabefelder wann und von wem geändert wurden.
 - Das System muss eine Dublettenprüfung bereitstellen.
 - Anwendungsfall: Personendaten erfassen
 - Anwendungsfall: Unternehmen erfassen
 - Anwendungsfall: Institutionen erfassen
 - Anwendungsfall: individuelle Stammdatenfelder anlegen
 - Anwendungsfall: Stammdaten können importiert werden
 - Anwendungsfall: Stammdaten können exportieren werden
 - Anwendungsfall: Zuordnung Ansprechpartner zu Unternehmen/Institution
 - Anwendungsfall: Übersicht der zum Unternehmen/Institution zugehörigen Ansprechpartner einsehen
 - Anwendungsfall: Stammdaten auswerten
 - Anwendungsfall: Stammdatenfelder filtern
 - Anwendungsfall: Verknüpfung zu Vorgängen einsehen
 - Anwendungsfall: Prüfung auf Dopplungen
 - Anwendungsfall: Stammdaten ändern
 - Anwendungsfall: Stammdaten löschen
- Prozess 2: Vorgangsmanagement
 - Das System muss Filterfunktionen zu Vorgängen anbieten.

- Das System muss eine Historie zu Vorgängen bieten (z.B. angelegt durch, zuletzt bearbeitet von, ...).
- Die Adress- und Namensdaten werden aus den Stammdaten übernommen.
- Anwendungsfall: Aktionstyp auswählen (z.B.: Gründungsberatung, Standortberatung, ...).
- Anwendungsfall: Kontaktart auswählen (z.B.: Telefonat, Mail, Konferenz, ...).
- Anwendungsfall: Dokument hochladen (z.B. PDF, E-Mail, ...)
- Anwendungsfall: Vorgänge durchsuchen
- Anwendungsfall: Wiedervorlage für Vorgang erstellen
- Anwendungsfall: Startdatum für Vorgang setzen
- Anwendungsfall: Enddatum für Vorgang setzen
- Anwendungsfall: dem Vorgang eine Priorität zuweisen
- Anwendungsfall: Stammdaten dem Vorgang zuweisen
- Anwendungsfall: Ansprechpartner dem Vorgang zuweisen (auch mehreren Ansprechpartnern)
- Anwendungsfall: nach Informationen filtern (z.B. nach Aktionstyp, Vorgänge nach Ansprechpartner, ...)
- Anwendungsfall: Vorgänge können ausgewertet werden
- Anwendungsfall: jeden Bearbeitungsschritt in Historie notieren
- Anwendungsfall: dem Vorgang einem Bearbeiter zuweisen
- Anwendungsfall: Vorgang einen Status zuweisen (z.B. offen, in Bearbeitung, abgeschlossen, ...)
- Prozess 3: Veranstaltungsmanagement
- Prozess 4: Immobilienmanagement
- Prozess 5: Wiedervorlagen
- Prozess 6: Auswertungen

Die damit verbundenen Anwendungsfälle sind im Anhang A (Prozesssteckbriefe) benannt und beschrieben.

4 Rahmenbedingungen IT-Infrastruktur

4.1 Anwendungslandschaft

Derzeit nutzt die Wirtschaftsförderung die MS Office Anwendungen Outlook, Word und Excel.

4.2 Systemlandschaft

4.2.1 Architektur und Serversysteme

Die IT-Architektur setzt virtualisierte Server auf Basis von VMware sowie die weitgehende Homogenität der Serversysteme auf Basis von Microsoft Server-Betriebssystemen ein. Die Speichersysteme sind überwiegend in einer zentralen Infrastruktur zusammengefasst. Zur Sicherstellung des Schutzbedarfes werden Kommunikationsbeziehungen innerhalb der Architektur sowie zu anderen Systemen dediziert über Firewalls freigeben.

4.2.2 Rechenzentrumsbetrieb

Die LHP betreibt ein Rechenzentrum im Eigenbetrieb. Für diesen Betrieb ist das abgebildete Servicemodell implementiert.

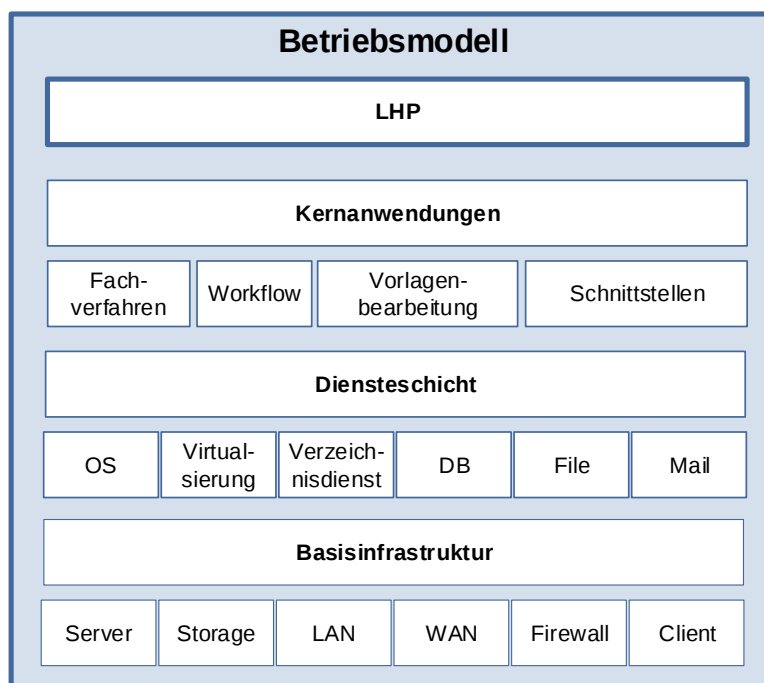


Abbildung 1 - Betriebsmodell LHP

4.3 Organisatorischer Zusammenhang (BPSM)

BPSM orientiert sich beim Vorgehensmodell maßgeblich am ITIL v3 Lebenszyklus mit dem Fokus auf Geschäftsprozesse und -funktionen. Zur Umsetzung dieses Vorgehensmodells hat die LHP folgende Rollen etabliert:

4.3.1 Process-Owner

Verantwortlich für die Definition der Prozessgrenzen und des -umfanges mit anderen Prozesseignern (Abgrenzen des Prozesses) ist der Process-Owner. Diese Rolle wird durch den Geschäftsstellenleiter der Geschäftsstelle Wirtschaftsförderung 402 übernommen.

4.3.2 Key-User

Der Key-User unterstützt den Ausbau und die Integrationstiefe der Anwendung. Er vertritt die fachlichen Interessen der Geschäftsstelle im Projektteam. In der Geschäftsstelle Wirtschaftsförderung wird die Aufgabe durch einzelne Nutzende aus der Geschäftsstelle übernommen.

4.3.3 Nutzende

Die Mitarbeitenden der Geschäftsstelle Wirtschaftsförderung sind die Anwender*innen des Systems.

4.3.4 IT-Application Manager

Verantwortlich für den gesamten IT-Service sowie Hauptansprechpartner zur Koordination zwischen den anderen Rollen bezüglich IT-Themen. Die Rolle wird durch die Fachsystemadministrator*innen des Fachbereiches Informations- und Kommunikationstechnologie besetzt.

5 Technische Anforderungen

5.1 Systemarchitektur

Es wird davon ausgegangen, dass für die Nutzung des Systems Client- und Server-Komponenten erforderlich sind. Die Client-Komponenten stellen das Frontend für die Endnutzer dar (Mitarbeitende der Wirtschaftsförderung), während die Server-Komponenten das Backend mit Geschäftslogik und Datenhaltung darstellen.

5.1.1 Anwendungsarchitektur

Das System muss nach der Drei-Schichten-Architektur aufgebaut sein, mit den Schichten Client (Präsentation), Geschäftslogik (Applikation) und Datenhaltung (Datenbank). Zur Umsetzung der geforderten Architektur sind entsprechend getrennte Server vorzusehen. Diese sind mit Schnittstellen untereinander zu verbinden.

Das Frontend bildet den öffentlichen Teil zum Anlegen und Pflegen von Daten durch die Mitarbeitenden der Wirtschaftsförderung ab.

Das Backend beinhaltet den verwaltungsinternen Teil des CRM-Systems, in dem Einstellungen durch die Administratoren und Key-User (z. B. Rechte- und Rollenkonzept anpassen, neue Eingabefelder anlegen) vorgenommen werden können.

Das System ist so aufgebaut, dass eine Bereitstellung weiterer Funktionen über Anpassung oder Weiterentwicklung des Systems oder durch Aktivierung weiterer Module (Plug-Ins) möglich ist.

Die Verwendung von Open-Source Bibliotheken und Frameworks ist nur zulässig, wenn diese aktiv durch einen Hersteller bzw. Lieferanten weiterentwickelt und aktualisiert werden. Verwendete Open-Source Bibliotheken und Frameworks sind explizit zu benennen.

5.1.2 Systemumgebung

Es muss eine saubere Trennung zwischen Test- und Produktionssystem möglich sein. Dies umfasst auch eine Trennung der Datenhaltung und der Schnittstellen.

Die strukturierte Übernahme von Konfigurationen, Entwicklungen und Daten vom Testsystem ins Produktivsystem muss unterstützt werden. Die Vorgehensweise und Anforderungen aus Sicht des Produktiv- und Testsystems inklusive angebundener Systeme sind zu beschreiben.

Werden für den Betrieb der Anwendung Lizenzen von Drittanbietern benötigt, so sind diese im Angebot mit anzugeben.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine zweckbezogene Dokumentation der Datenarchitektur zur Verfügung, wodurch der Auftraggeber Einsicht in die Integrationsfähigkeit, den Datenschutz, die Informationssicherheit, den Betrieb und die ggf. spätere Migration bei einem Systemwechsel des Fachverfahrens erhält. Die Dokumentation

der Datenarchitektur muss mindestens die wesentlichen (fachlichen) Datenobjekte, Datenkategorien, Schnittstellen, Datenflüsse, Import- und Exportmöglichkeiten, Berechtigungs- und Mandantenstrukturen sowie Lösch-, Archivierungs- und Protokollierungsmechanismen beschreiben.

Der Zugriff auf die Datenbank der Planungsplattform erfolgt über Standard-Schnittstellen (z. B. ODBC). Die Zugangsdaten zur Datenbank müssen für einen Administrator konfigurierbar sein.

Der Versand von E-Mails erfolgt über den zentralen Mail-Server der LHP auf Basis des SMTP-Protokolls. Die Zugangsdaten zum SMTP-Server des Auftraggebers (Nutzername, Passwort, Servername, Port) müssen für einen Administrator konfigurierbar sein.

Das CRM-System muss eine Anbindung an den Verzeichnisdienst (Microsoft Active Directory) der LHP unterstützen. Damit sollen insbesondere bestehende Benutzer aus dem Verzeichnisdienst ausgelesen und in dem Tool verwendet werden. Zudem können die Gruppen aus dem Verzeichnisdienst für die Berechtigungsvergabe verwendet werden.

5.2 Betrieb

Der Betrieb des Systems erfolgt in der Systemumgebung der LHP.

Das System muss so dimensioniert sein, dass ein performanter und unterbrechungsfreier Betrieb rund um die Uhr (24/7) möglich ist. Die Hauptnutzung erfolgt zu folgenden Zeiten: Mo – Fr von 06:00 – 20:00 Uhr.

Der Auftragnehmer muss im Rahmen einer Servicevereinbarung (SLA) den Auftraggeber bei Problemen unterstützen. Die genaue Beschreibung der Leistungen erfolgt im Kapitel 10 Servicevereinbarung (SLA) für den Betrieb des Systems (Servicevereinbarung).

Folgende Vorgänge und Ereignisse sind gesondert im System unter Angabe des Zeitpunktes und des Nutzenden zu protokollieren:

- Systemmeldungen
- Import/Export von Daten über die definierten Schnittstellen
- Ein-/Ausloggen von Nutzenden
- Veränderungen der Systemeinstellungen
- jeder Bearbeitungsschritt innerhalb eines Vorgangs

Der Zugriff auf die protokollierten Informationen muss mit Hilfe des Rollen- und Berechtigungskonzeptes beschränkt und gesteuert werden.

Für die Nutzung des Systems durch die Nutzenden sind keine Administrationsrechte auf dem unterliegenden Betriebssystem erforderlich.

Das System muss die Nutzung von Antivirensoftware auf dem Betriebssystem des Clients und des Servers ermöglichen.

Durch den Import von Daten über Schnittstellen des Systems dürfen die Systemperformance und Antwortzeiten anderer Funktionen nicht beeinflusst werden, so dass weiterhin ein effizientes Arbeiten mit dem System möglich ist.

Ist das System aufgrund intensiver Datenoperationen in Ausnahmefällen kurzfristig nicht bedienbar, so ist sichtbar kenntlich zu machen, dass das System arbeitet.

5.3 Schnittstellen

5.3.1 Generische Schnittstellen

Für den Datenaustausch mit anderen Schnittstellensystemen, sind die Ausgabeformate XML und CSV vorzusehen. Die Nutzung der Schnittstellen lassen sich bei Bedarf automatisieren.

5.3.2 Datenbank Oracle/MS SQL Cluster

Folgende Präferenzen sind im DB-Umfeld vorzusehen:

- Oracle in OLVM
- oder MS SQL als Cluster Instanz

Die Datenbank muss sich per ODBC-Schnittstelle adressieren lassen.

5.3.3 Anbindung E-Mail-Schnittstelle

Das System muss über eine E-Mail-Schnittstelle (Outlook) verfügen, um bspw. Erinnerungen für Wiedervorlagen zu senden. Ebenfalls ist es erforderlich E-Mails zu empfangen und Vorgänge daraus zu generieren.

5.3.4 Zukünftige Anforderungen an Schnittstellen

Um auf zukünftige Schnittstellenanforderungen reagieren zu können, müssen die im System vorgesehen Schnittstellen offen sein und nach Stand der Technik auf REST API oder SOAP basieren.

5.3.5 Verzeichnisdienst

Für die Verwaltung der jeweiligen Nutzenden der LHP ist die Anbindung des vorhandenen Verzeichnisdienstes Microsoft Active Directory vorzusehen.

5.3.6 Integrierte Dateiaustauschplattform

Hierüber muss die Möglichkeit geschaffen werden, Dateien an Vorgänge anzuhängen. In der Dateiaustauschplattform ist eine Antivirenlösung zu integrieren, um den Eintrag von Schadsoftware zu vermeiden.

5.3.7 Anbindung weiterer Fachverfahren/-systeme der LHP

Das System muss darüber hinaus Schnittstellen zu folgenden Fachverfahren/-systemen der LHP bereitstellen:

- VOIS|MESO (unidirektional)
- Kartenmaterialien (unidirektional)
- Archikart (unidirektional)
- Geoportal (unidirektional)

Zusätzlich ist es künftig geplant eine Schnittstelle zu implementieren, welche Daten aus dem Gewerbeamt der LHP in einem selbst definierten Turnus (voraussichtlich 1x im Monat) importiert. Da das derzeit genutzte Fachverfahren des Gewerbeamtes jedoch zu Ende 2027 abgelöst wird, ist dies nicht fester Bestandteil dieses Vergabeverfahrens. Es kann jedoch möglich sein, dass das optionale Dienstleistungskontingent dafür eingesetzt wird das neue Fachverfahren anzubinden. Bis dahin sollen gekaufte Daten in das System importiert werden. An welche Vorgaben sich hier gehalten werden muss und wie die entsprechenden Dateien aufbereitet sein müssen, klären der Auftraggeber und der Auftragnehmer in der Pflichtenheftphase.

6 Qualitätsanforderungen

6.1 Anpassbarkeit der Anwendung

Das System muss in den wesentlichen Konfigurationen editierbar sein, sodass es möglich ist u. a. folgende Punkte eigenständig zu gestalten:

- Eingabemasken
- Textbausteine / Platzhalter in Dokumentenvorlagen
- Formularfelder
- Stammdaten
- Dokumentenvorlage, Formularmasken
- Grundeinstellungen im System, Rechte und Rollen
- Schlüsselgruppen für Auswahlfelder und zur Zuordnung

Die beschriebenen Anpassungen dürfen nur von Administratoren und bestimmten Nutzern mit entsprechenden Berechtigungen vorgenommen werden. Der administrative Bereich ist zur besseren Unterscheidung kenntlich zu machen, um Fehlhandlungen vorzubeugen.

Um die Anpassung der Konfiguration der Anwendung komfortabel zu halten, ist es erforderlich, dass die Eingabe der Daten über Eingabemasken erfolgt. Die Eingabemasken sind an das Gesamtdesign des Systems angepasst.

Die Software soll im Bedarfsfall an die Anforderungen der LHP durch den Auftragnehmer angepasst werden. Die Anpassungen erfolgen in Abstimmung zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer gemäß Punkt 10.4 dieser Leistungsbeschreibung.

6.2 Benutzeroberfläche

Die Bedienoberfläche spielt für die Nutzung eines Tools innerhalb der LHP mit verschiedenen Endanwender-Gruppen eine essenzielle Rolle. Die Bedienelemente müssen zum Anwenderkreis passen und müssen sich diesen ohne größere Erklärungen intuitiv erschließen. Nachfolgend sind die wichtigsten Anforderungen an die Benutzeroberfläche des Systems beschrieben.

6.2.1 Allgemeine Anforderungen

Die Benutzung des Systems erfolgt über eine intuitiv bedienbare, grafische Benutzeroberfläche innerhalb des CRM-Systems. Das Aussehen und die Handhabung müssen sich an den funktionalen Anforderungen orientieren. Die Darstellung muss so konzipiert sein, dass sie auf verschiedenen großen Bildschirmen (Laptop, externer Bildschirm, mobiles Endgerät) sinnvoll automatisch skaliert.

Weitere Anforderungen sind im Anhang B (Anforderungskatalog) zu finden.

6.2.2 Bedienbarkeit und Darstellungsform

Um ein effizientes Arbeiten mit dem System zu ermöglichen, wird eine strukturierte und aufgeräumte Nutzeroberfläche benötigt. Die Oberfläche muss intuitiv zu bedienen sein. Die Verfügbarkeit von Schnellzugriffssymbolen und Tastenkürzeln ist wünschenswert. Das Layout und die eingesetzten Icons müssen hierbei auf aktuell gängige Strukturen und Grafiken zurückgreifen.

6.2.3 Barrierefreiheit

Das System muss barrierefrei gemäß BbgBITV sein und auch von Menschen mit körperlichen Einschränkungen verwendet werden können.

6.2.4 Effizienz

6.2.4.1 Durchgängige Tastaturbedienbarkeit

Die Bedienbarkeit über die Tastatur sollte verfügbar sein.

6.2.4.2 Maximale Klicks zur Erreichbarkeit einer Funktion

Alle Funktionen müssen mit maximal 5 Klicks erreichbar sein.

6.2.4.3 Vorlagen Erstellung für Dateneingabe / Definition von Standardwerten

Die Vorgabewerte für definierte Datenfelder müssen systemweit einstellbar sein. Hierzu zählen bspw. die Textlänge in Titeln und Eingabefeldern.

6.2.4.4 Assistenzfunktion / Hilfe

Für die wichtigsten Funktionen müssen Assistenten angeboten werden, um den Mitarbeitenden der LHP eine Unterstützung während des Prozesses anzubieten.

6.2.4.5 Oberflächenanpassung durch User

Für die Mitarbeitenden der LHP ist es nicht erforderlich, dass der Startbildschirm durch ein eigenes Dashboard anpassbar ist.

6.2.5 Unterstützte Gerätetypen

Eine optimale Darstellung auf mobilen Endgeräten sowie auf Desktop-PCs und Notebooks wird vorausgesetzt.

6.3 Kommunikation und Zugriff

6.3.1 Allgemein

Das System muss über eine geeignete E-Mail-Schnittstelle (Outlook) oder E-Mail Integration (Exchange 2019) verfügen, damit E-Mails direkt aus dem System an verschiedene Akteure verschickt werden können.

6.3.2 Self-Service für Nutzende der LHP

Es ist nicht notwendig, dass Nutzende selbstständig zusammengestellte Daten exportieren können. Umfassende Reportings, die gemeinsam mit den Key-Usern im Vorfeld erarbeitet werden, sind dem Auftraggeber ausreichend. Diese Reportings müssen jedoch in Absprache mit dem Auftragnehmer angepasst und erweitert/gekürzt werden können.

Es ist nicht erforderlich, dass die Nutzenden versehentlich gelöschte Daten wiederherstellen können. Dieses Befugnis wird nur für Leitungspersonen und Administratoren vorausgesetzt. Die Wiederherstellung muss ebenfalls automatisch protokolliert werden.

6.3.3 Ankündigungen für geplante Offlinezeiten

Geplante Wartungsfenster müssen im System bereits im Vorfeld anzukündigen sein. Die Nutzer*innen werden an gut sichtbarer Stelle 72 Stunden vorher beim Zugriff auf das System über das Wartungsfenster informiert.

Während geplanter Wartungen muss das System den Nutzer*innen den Zugriff auf das System verweigern.

Der Zeitraum für Wartungen wird stets mit dem Auftraggeber abgestimmt und nur in beiderseitiger Übereinkunft des Termins durchgeführt.

6.4 Alarme und Benachrichtigungen

Benachrichtigungen per E-Mail und/oder Push-Nachricht an die Nutzer*innen der LHP bei Wiedervorlagen werden im Rahmen der Prozesse benötigt. Diese sind in den Anforderungen (Anhang B) grob beschrieben und werden im Rahmen der Umsetzung genauer definiert. Alarme und Benachrichtigungen sind so bereitzustellen, dass diese durch die Administratoren angepasst werden können. Hierzu zählen:

- Aktivierung und Deaktivierung von Alarmen und Benachrichtigungen
- Konfiguration von Frequenz und zeitlichen Fristen von Alarmen und Benachrichtigungen
- Empfänger von Alarmen und Benachrichtigungen
- Inhalte von Alarmen und Benachrichtigungen

6.5 Verfügbarkeiten

6.5.1 Allgemein

Die Verfügbarkeiten müssen individualisierbar sein, damit sie auch entsprechend den geänderten Anforderungen angepasst werden können. Die unten aufgeführten Verfügbarkeiten stellen den Ausgangszustand dar.

6.5.2 Maximale Downtime pro Woche

Die maximale Downtime des Systems darf 1,5 Stunden innerhalb einer Woche (Mo-So) nicht überschreiten.

6.5.3 System offline für Wartungsfenster

Geplante Wartungen sind zwischen der LHP und dem Auftragnehmer im Vorfeld abzustimmen.

6.5.4 Datenverlust

Der maximale Datenverlust darf nicht mehr als 24 Stunden betragen.

6.5.5 Wiederherstellung

Die Wiederherstellung der Daten muss innerhalb von 72 Stunden möglich sein. Es ist nicht erforderlich einzelne Datensätze wiederherzustellen. Dieser Schritt muss im Protokoll automatisiert eingetragen werden.

Versehentlich gelöschte Daten aus dem Papierkorb müssen durch die befugten Nutzenden (siehe Ziffer 6.3.2) unverzüglich wieder hergestellt werden können.

6.6 Kapazität

Das System muss für alle Benutzer zur gleichzeitigen Nutzung in der Zeit von 6-20 Uhr (Mo. - Fr.) ausgelegt sein.

6.7 Zeitverhalten

Die Erstellung von Berichten, die in dem System angezeigt werden, darf höchstens 30 Sekunden dauern.

Für alle Funktionen, die das System automatisch nach dem gesetzten Timeout beenden können, muss ein generelles Timeout gesetzt werden. Die Länge muss frei konfigurierbar sein.

6.8 Vorlagen und Templates

Für eine einheitliche Dokumentation und Kommunikation muss es möglich sein, Templates und Vorlagen zu erstellen. Diese werden beispielsweise für folgende Punkte benötigt:

- Textvorlagen für Serienmails
- Textvorlagen für Berichte

Die aufgeführten Punkte haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und werden im weiteren Verlauf der Implementierung/Umsetzung genauer definiert. Die benötigten Vorlagen und Templates werden im Rahmen der Projektumsetzung definiert.

6.9 Rechte- und Rollenverwaltung

Zur Unterscheidung von Nutzergruppen und zur Abstufung einzelner Rechte innerhalb der Gruppe muss eine Rechte- und Rollenverwaltung auf Nutzerebene möglich sein. Die Nutzergruppen sind in Administration, Leitung, Sachbearbeitung und Revision aufgeteilt.

Benutzende müssen sich mit einem persönlichen Benutzernamen und Kennwort authentifizieren. Die Nutzer*innen der LHP müssen über Microsoft Active Directory authentifiziert werden.

Jede Eingabe bzw. Änderung von Daten muss hinsichtlich des Rollen- und Berechtigungskonzeptes geprüft werden. Damit soll sichergestellt sein, dass Benutzende nur an den für sie berechtigten Objekten Eingaben tätigen bzw. Änderungen vornehmen können. Benutzenden sind jeweils nur die zur Durchführung ihrer Aufgaben notwendigen Rechte einzuräumen (Minimalprinzip). Es muss sichergestellt sein, dass die Nutzenden nur Zugriff auf die gemäß Rollenkonzept freigegebenen Ressourcen erhalten.

Es muss mehrere Nutzende geben, der/die die Administratorrechte für das System besitzt/besitzen (Vergleich 0 Die Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Potsdam ist als eigenständige Organisationseinheit Teil der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Potsdam. In der Organisationsstruktur der Gesamtverwaltung ist sie als Geschäftsstelle Wirtschaftsförderung (402) unmittelbar dem Beigeordneten des Geschäftsbereichs 4 für Stadtentwicklung, Bauen, Wirtschaft und Umwelt untergeordnet. Sie wird nach innen und nach außen durch den Leiter der Geschäftsstelle vertreten. Neben dem Leiter sind insgesamt 16 Mitarbeitende bei der Wirtschaftsförderung beschäftigt.

Die Wirtschaftsförderung ist eine Querschnittsaufgabe mit dem Ziel einer stetigen Weiterentwicklung und Profilierung des Wirtschaftsstandortes Potsdam. Sie ist erste Anlaufstelle (One-Stop-Agency) für Unternehmen, Existenzgründer sowie Investoren und fungiert als Bindeglied zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung in der Landeshauptstadt Potsdam. Die zentralen Handlungsfelder und Aufgaben der Wirtschaftsförderung sind die Ansiedlungsförderung und Bestandspflege, die Gründungs- und Innovationsförderung sowie die strategische Entwicklung von Einzelstandorten und aktives Flächenmanagement. Innerhalb dieser thematischen Bandbreite bedient die

Wirtschaftsförderung unterschiedliche Aufgabenschwerpunkte mit einem breiten Leistungs- und Beratungsspektrum. Es besteht ein umfangreiches Portfolio an themen-, zielgruppen- und genderspezifischen Angeboten, Formaten, Netzwerkaktivitäten und weiteren wirtschaftsfördernden Maßnahmen. Aufgrund der kleinteiligen Wirtschaftsstruktur der LHP bilden die Unterstützung von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sowie die gezielte Unterstützung und Bindung innovativer Ausgründungen aus dem wissenschaftlichen Umfeld einen besonderen Schwerpunkt der Aktivitäten der Wirtschaftsförderung.

Das Leistungs- und Beratungsspektrum der Wirtschaftsförderung umfasst u.a.:

- Informationen über den Wirtschaftsstandort Potsdam
- Beratung bei Standortfragen und –entscheidungen
- Informationen über Angebote in den Potsdamer Technologie- und Gründerzentren
- Angebote und Vermittlung von Gewerbeflächen
- GründerService Potsdam: Erst- und Orientierungsberatung für Existenzgründer
- Lotsendienst Potsdam für Gründer in Potsdam
- Beratung zu den städtischen Förderprogrammen Messeförderung und Vermarktungsförderung
- Information zu den Förderprogrammen des Landes, des Bundes und der Europäischen Union
- Information über unternehmensrelevante Leistungen und Angebote der Landeshauptstadt Potsdam
- Vermittlung von Ansprechpartnern

In den vergangenen Jahren sind die Anforderungen an die Wirtschaftsförderung als Schnittstelle zwischen der Stadtverwaltung und den Unternehmen am Standort Potsdam gestiegen. Neben dem o. g. Leistungs- und Beratungsspektrum werden die Aufgaben der Wirtschaftsförderung zunehmend in der Organisation und im Management von Cluster- und Kompetenznetzwerken, in der Kommunikation mit den in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg tätigen wirtschaftlichen Akteuren (Landesministerien, Kammern, Unternehmensverbände, Wissenschaft und Forschung etc.) und in der Moderation von Prozessen gesehen. Gleichzeitig steigt die Bedeutung der Wirtschaftsförderung als kompetenter Dienstleister, dessen Dienstleistungsangebote stets kundenorientiert und auf die Bedarfe der unterschiedlichen Zielgruppen ausgerichtet sind. Die Services der Wirtschaftsförderung avancieren zu einem wichtigen Standortfaktor. Kriterien guter Verwaltungsservices sind vor allem Erreichbarkeit, kurze Bearbeitungsdauer, Verlässlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden, wie sie regelmäßig in der Unternehmensbefragung GEWERBEMonitor Potsdam gemessen werden. Analog zur Privatwirtschaft ist die Kundenorientierung bzw. die Kundenzufriedenheit für die Wirtschaftsförderung ein maßgeblicher Erfolgsfaktor.

Um den wachsenden Anforderungen und damit verbunden auch dem gestiegenen Arbeitsaufwand in der Wirtschaftsförderung Rechnung zu tragen, bedarf es eines agilen und dennoch ganzheitlich strukturierten Informationsmanagements, unterstützt durch intelligente Softwaresysteme. Das digitale Informationsmanagement der Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Potsdam wird aktuell mit MS Office Anwendungen (MS Outlook, Word, Excel) organisiert. Was in dem zur Verfügung stehenden Standard-Office-Paket jedoch fehlt,

sind professionelle Lösungen für das Kundenmanagement. So sind beispielsweise eine zentrale Adressverwaltung für das Kundenmanagement oder eine Verknüpfung von Dokumenten mit bestimmten Themen oder Vorgängen nicht abbildbar, was zu Intransparenz hinsichtlich verfügbarer Informationen und Kundeninteraktionen führt. In der Wirtschaftsförderung gibt es keine zentrale Datenbank, in der Personen- bzw. Unternehmenskontakte erfasst werden. Mitarbeitende dokumentieren und agieren individuell, so dass keine einheitliche, konsistente und historisch zurück verfolgbare Unternehmenskommunikation stattfindet.

Die Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Potsdam beabsichtigt daher, ein speziell auf die Arbeitsweise in der Wirtschaftsförderung ausgerichtetes Customer-Relationship-Management-System (CRM-System) einzuführen. Ein CRM-System ist eine Software, welche die Beziehung zu Kunden, Partnern und anderen Interessengruppen verwaltet und optimiert. Die gezielte Kundenansprache, die Pflege der Daten und die Unterstützung des Kontaktmanagements stehen hierbei im Mittelpunkt. Die Vorteile für die Wirtschaftsförderung beim Einsatz von CRM-Systemen bestehen insbesondere in der gemeinsamen Nutzung aller Informationen des Systems und in der Verknüpfung der verschiedenen Aufgabenbereiche (Unternehmen, Kontakte, Flächen und Immobilien sowie Projekte). Dabei löst die einheitliche Datenbasis des CRM-Systems doppelte individuelle Datenhaltung und Medienbrüche effektiv auf, sodass Prozesse digital vereinfacht und spürbar beschleunigt werden.

Ziel ist es, mit der Implementierung eines CRM-Systems die Arbeitsabläufe und Prozesse in der Wirtschaftsförderung effizienter zu gestalten. Informations- und Arbeitsaufwände sollen reduziert und eine strukturierte Vorgangsbearbeitung realisiert werden. Zum anderen soll die Nutzung eines CRM-Systems zu einer Optimierung der Informations- und Servicequalität beitragen und somit eine effektive und effiziente Kundenbetreuung ermöglichen.

Gegenstand der Beschaffung). Diese Nutzenden organisieren die Berechtigungsvergabe für alle weiteren Nutzer*innen und können Log-Dateien einsehen. Über diese Zugänge erfolgt auch die Konfiguration des Systems.

Es muss eine Active Directory (AD)-Anbindung für die LHP geben. Eine Pflege und die Verwaltung der Nutzenden und Gruppen müssen aus dem AD möglich sein. Die im Tool angelegten Berechtigungsstrukturen müssen sich demnach im AD abbilden und koppeln lassen.

Die Regelungen zur Passwortsicherheit sind von den Vorgaben der LHP zu übernehmen und zwingend einzuhalten. Es darf nicht möglich sein, diese Vorgaben zu umgehen.

6.10 Statistiken und Reports

Es muss jederzeit möglich sein, tagesaktuelle und auch historische Reports über das System erstellen zu können. Historische Reports können eine längere Ladezeit als 30 Sekunden haben. Reports müssen frei anpassbar sein. Die benötigten Statistiken und Reports werden im Rahmen der Projektumsetzung definiert (9.2.1 Pflichtenheftphase). Es wäre

wünschenswert, dass zeitlich wiederkehrende Reports automatisiert per E-Mail an frei wählbare Empfänger verschickt werden.

6.11 Schutz vor Anwendungsfehlern

Daten müssen bei Eingabe durch das hinterlegte Regelwerk geprüft werden. Es ist keine automatische Fehlerkorrektur zugelassen. Fehler sind durch das System zu signalisieren. Die Entscheidung, ob eine Korrektur vorgenommen wird, obliegt den Nutzenden und müssen durch die jeweiligen Bearbeitenden selbstständig behoben werden.

In besonderen Fällen ist eine Sicherheitsabfrage vor dem Ausführen einer Funktion erforderlich. Hierzu zählen:

- Löschen → Bestätigen und Zurückziehen des Löschvorgangs
- Nutzende → Sperrung/Entsperrung von Nutzer*innen durch entsprechende Benutzerrollen
- Speichern → Beim Verlassen einer Einstellung ohne vorheriges Speichern

6.12 Vertraulichkeit

Nutzende müssen sich mit den internen Anmeldedaten der Landeshauptstadt Potsdam anmelden. Für die Anmeldedaten muss die interne Passwortrichtlinie der Landeshauptstadt Potsdam gelten. Ein eigenständiges Login-System wird nicht benötigt.

Persönliche Daten müssen nicht mit einem extra Zugriffsschutz versehen werden, die Nutzenden-, Rechte- und Rollenverwaltung sowie das Löschen jedoch schon.

6.13 Nachverfolgung von Änderungen

Die Nachverfolgung von Änderungen hat einen hohen Stellenwert für die LHP, da hiervon die rechtssichere Bearbeitung der Vorgänge abhängig ist. Aus diesem Grund müssen zwingend alle Tätigkeiten, die zur Dokumentation der rechtssicheren Bearbeitung durch die LHP notwendig sind, protokolliert werden. Bei der manuellen Korrektur durch Nutzende hat die Protokollierung ebenfalls durch das System zu erfolgen. Zu allen Schritten, die einer Protokollierung unterliegen, ist die Zeitinformation mit zu hinterlegen.

Das Anzeigen der Protokollierung darf nur durch Nutzer*innen mit fest definierten sowie zugewiesenen Rollen erfolgen.

Die Protokolle müssen für einen frei zu konfigurierenden Zeitraum aufbewahrt werden.

Alle Zahlenwerte, die einer Währung zugrunde liegen, sind mit einer Genauigkeit von 2 Stellen nach dem Komma zu speichern.

6.14 Datensicherung und Archivierung

Alle Daten, sowie die dazu gehörigen Protokolle müssen mindestens 10 Jahre nach Abschluss des Vorgangs verfügbar sein.

7 Nichtfunktionale Anforderungen

7.1 Allgemein

Das System muss entsprechend den oben beschriebenen Bedingungen performant und ausfallsicher designt sein. Der Einsatz aktueller und moderner Technologien wird vorausgesetzt. Der Hersteller stellt sicher, dass die verwendeten Software-Komponenten auf dem aktuellen Stand der Technik gehalten werden.

7.2 Dokumentation und Support

Eine umfangreiche Dokumentation muss beigelegt werden oder online abrufbar sein. Für das System muss eine Supportvereinbarung mit dem Auftragnehmer bestehen (siehe 10 Servicevereinbarung (SLA) für den Betrieb). Der Auftragnehmer erstellt/liefert ein Anwenderhandbuch zur Bedienung des Systems. Es beschreibt den Zugriff auf das System, die Benutzeroberfläche und die Bedienung hinsichtlich der beschriebenen Geschäftsprozesse.

Der Auftragnehmer erstellt zudem eine Systemdokumentation, in der alle administrativen Anwendungsfälle für das System beschrieben sind. Dies umfasst mindestens folgende Themen:

- Anforderungen an die Betriebsumgebung
- Konfigurationsanleitung
- Beschreibung der Schnittstellen
- Vorgehen zur Aktualisierung des Systems
- Vorgehen zur Sicherung und Wiederherstellung
- Informationen zum sicheren Betrieb des Gesamtsystems

Die Dokumentation ist in deutscher Sprache verfasst. Die gesamte Dokumentation ist spätestens mit Inbetriebnahme des Systems in elektronischer Form (z. B. PDF) zu liefern.

7.3 Lizenzsystem

Es wird eine Lizenz angeboten, welche die Nutzung des Systems durch alle der in 1.2 genannten Nutzer*innen im System und auf den mobilen Endgeräten ermöglicht.

7.4 Datenschutz

Die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), das Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten im Land

Brandenburg (Brandenburgisches Datenschutzgesetz - BbgDSG) sowie das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sind einzuhalten. Der Schutzwert ist insgesamt auf „normal“ eingeschätzt und gilt für alle Formen von Zugriffsrechten.

7.5 Datensicherheit

Für das System wurde im Rahmen der Schutzbedarfsfeststellung das Schutzniveau für Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität als „normal“ festgestellt. Die zu vergebene Leistung macht eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung mit der Anlage zu den technisch organisatorischen Maßnahmen notwendig.

Datenschutz- sowie IT-Sicherheitsvorfälle beim Auftragnehmer müssen umgehend der LHP gemeldet werden, damit durch die LHP sofortige Maßnahmen zur Sicherheit für Geschäftsprozesse und Infrastruktur ergriffen werden können.

Hinsichtlich der IT-Sicherheit sind die Inhalte der LHP-Passwortrichtlinie einzuhalten.

Die Lösung besitzt die Fähigkeit, alle sicherheitskritischen Aktivitäten innerhalb der Lösung aufzuzeichnen und zu protokollieren, um verdächtige Aktivitäten zu überwachen und zu verfolgen. Der Auftragnehmer führt regelmäßige Sicherheitsprüfungen und Audits seiner Software durch, um Schwachstellen zu identifizieren und zu beheben, bevor diese an den Auftraggeber übergeben wird. Der Auftragnehmer installiert gemeinsam mit dem Auftraggeber regelmäßig Sicherheitsupdates und Patches, um bekannte Schwachstellen zu beheben.

Die Lösung muss Schutzmaßnahmen gegen Distributed Denial of Service (DDoS)-Angriffe implementieren, um die Verfügbarkeit sicherzustellen.

8 Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Nachfolgend sind die Serviceleistungen spezifiziert, die beim Aufbau des Systems bis zur erfolgreichen Inbetriebnahme erwartet werden.

Darüber hinaus werden im Kapitel 10 „Servicevereinbarung (SLA) für den Betrieb“ Leistungen beschrieben, die der Auftragnehmer nach Inbetriebnahme des Systems erbringen muss.

8.1 Anforderungen an das Personal

Der Auftragnehmer benennt namentlich und verbindlich nach der Zuschlagserteilung eine*n Ansprechpartner*in als Single Point of Contact.

Es müssen folgende Erfahrungen sowie fachliche und methodische Kompetenzen abgedeckt werden:

- umfassendes Wissen über Aufbau sowie Zusammenwirkung und Funktionsweisen von IT-Architekturen
- anwendungsbereites Wissen über den Einsatz aktuellster Technologien, methodisches Knowhow bezüglich ITIL und gängigen Projektmanagement Methoden

Der/die Ansprechpartner*in muss die deutsche Sprache verhandlungssicher (Ausschlusskriterium) beherrschen.

Eine Arbeitnehmerüberlassung erfolgt im Zusammenhang mit diesem Verfahren nicht. Der Auftraggeber erteilt dem vom Auftragnehmer eingesetzten Personal keine Weisungen, diese erfolgen allein vom Auftragnehmer. Soweit eine Auswahl des vom Auftragnehmer im Rahmen der Vertragserfüllung eingesetzten Personals erfolgt, trifft der Auftragnehmer die notwendige Entscheidung; namentliche Anforderungen durch den Auftraggeber erfolgen nicht. Ebenso bestimmt der Auftragnehmer eigenverantwortlich die Verteilung der ihm obliegenden Aufgaben mit dem von ihm eingesetzten Personal. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in den Arbeitsprozess bzw. die Organisation des Auftraggebers eingegliedert. Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass das Personal des Auftragnehmers die Weisungen/Aufträge durch deren Vorgesetzte erhält.

8.2 Installation und Konfiguration

Der Auftragnehmer führt die Installation des Systems in der IT-Umgebung der LHP selbständig durch.

Die Arbeiten werden von einem IT-Application-Manager sowie ggf. einem/einer Fachanwender*in der LHP unterstützend begleitet. Der Application-Manager wird bei Bedarf notwendige Entscheidungen herbeiführen und die Abstimmung mit internen Mitarbeitenden koordinieren.

Im Rahmen der Konfiguration werden alle projektbezogenen Anpassungen (Customizing) durch den Auftragnehmer vorgenommen und dokumentiert.

8.3 Schulungen

In den Schulungen wird das System inklusive aller spezifischen Anpassungen für die LHP vorgestellt. Dies beinhaltet auch die Erstellung und Bereitstellung von Schulungsunterlagen in deutscher Sprache. Diese müssen den Inhalten der jeweils gültigen Softwareversion angepasst sein und den Bedürfnissen der geschulten Nutzerrolle entsprechen. Alle in der Software definierten Kernprozesse und -funktionen sind in den Schulungsunterlagen zu dokumentieren. Jeder Schulungsteilnehmende erhält ein Stück Schulungsunterlagen (digital oder alternativ Papierform).

Die erforderlichen Räumlichkeiten und Arbeitsplätze werden durch den Auftraggeber bereitgestellt. Die Lizenzen - sofern nicht durch die abgeschlossene Lizenzvereinbarung abgedeckt - muss der Auftragnehmer bereitstellen.

Die Aufwände und die genauen Inhalte der jeweiligen Schulungen werden im Vorfeld mit dem Auftraggeber festgelegt. Weiterhin werden vor jeder Schulung in Abstimmung mit dem Auftragnehmer die Teilnehmerzahl und der genaue Schulungsort (vor Ort oder remote) festgelegt. Die Abrechnung erfolgt pauschal je geleisteter Schulung. Vor- und Nachbereitungen sowie Reisekosten/-zeiten und die Erstellung/Bereitstellung der Schulungsunterlagen sind in den Preis einzukalkulieren.

Initialschulung

Der Auftragnehmer führt Schulungen initial für die in 1.2 genannten Endanwender*innen getrennt nach Benutzerrolle durch. Die Nutzenden sind danach befähigt das System entsprechend optimal zu bedienen.

In der Schulung für die Administratoren werden alle notwendigen Informationen für den sicheren und stabilen Betrieb des Systems übermittelt.

Weitere Schulungen

Auf Abruf können maximal 5 weitere Schulungen während der Vertragslaufzeit beauftragt werden (z. B. für neue Mitarbeitende oder Auffrischungsschulungen).

8.4 Systemzugänge

Der Auftragnehmer erhält alle notwendigen Rechte, um die Installation und Konfiguration des Systems am Standort Potsdam selbst durchzuführen. Die Systemberechtigungen werden vom Auftraggeber vergeben und enthalten die für den Service notwendigen Freigaben.

Die bereitgestellten Systemzugänge werden nach den geltenden Sicherheitsvorschriften der LHP vergeben und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Gruppenzugänge sind nicht



zulässig und ein turnusmäßiger Wechsel (1x jährlich) von Passwörtern erfolgt durch den Auftraggeber.

Um die Erbringung der Serviceleistungen zu vereinfachen, kann die LHP auf Anfrage einen personalisierten Fernzugang über Citrix-Technologien bereitstellen. Mit diesem Zugang kann der Auftragnehmer von einem entfernten Standort auf die abgestimmten und benötigten IT-Systeme zugreifen und Wartungsarbeiten daran vornehmen. Der Fernzugang wird ausschließlich durch die LHP gesteuert und unterliegt den damit verbundenen Sicherheitsrichtlinien.

9 Integrationsprojekt

Mit Beginn des Projektes benennen die LHP und der Auftragnehmer jeweils einen/eine Projektleiter*in (inkl. Stellvertreter*in), die alle die in ihrem Verantwortungsbereich erforderlichen Entscheidungen herbeiführen und jeweilige Zuarbeiten koordinieren.

Der/die Projektleiter*in des Auftragnehmers muss für das Projekt kurzfristig und mit ausreichender Zeit verfügbar sein.

Wird der/die Projektleiter*in des Auftragnehmers ausgewechselt, so hat der Auftragnehmer für eine vollständige Übergabe der erforderlichen Informationen und Unterlagen zu sorgen.

Einarbeitungszeiten des auftragnehmerseitig ausgewechselten Personals fallen in die Risikosphäre des Auftragnehmers und sind ggü. dem Auftraggeber nicht abrechenbar. Sämtliche anfallenden Kosten betreffend der Projektsteuerung/Projektkoordinierung sind in den Pauschalpreis zu inkludieren.

Der Auftragnehmer bereitet jede Projektbesprechung in Abstimmung mit dem/der Projektleiter*in des Auftraggebers mit einer Tagesordnung vor, in der auch der Teilnehmerkreis genannt ist. Über jede Projektbesprechung führt der Auftragnehmer ein Protokoll nach dem Ergebnislistenverfahren, dass er innerhalb einer Woche nach Projektbesprechung den Beteiligten zustellt.

Der Auftragnehmer erstellt monatlich einen Statusbericht über den Projektfortschritt sowie über aufgetretene Probleme und Risiken.

9.1 Vorgehensmodell

Der Auftragnehmer muss in der Pflichtenheftphase sein präferiertes Vorgehensmodell zur Erfüllung der angegebenen Zeitplanung vorstellen. Falls möglich, kann der Auftragnehmer die geplanten Implementierungsphasen optimieren, um schneller die erfolgreiche Inbetriebnahme der Lösung zu erreichen. Das Vorgehensmodell ist zum Projektstart (Kick-Off) vorzulegen und vorzustellen.

9.2 Zeitplan für die Projektumsetzung

9.2.1 Pflichtenheftphase

Umsetzung bis einen Monat nach Zuschlagserteilung

In der Pflichtenheftphase wird der Auftragnehmer die technische Umsetzung des Systems genauer spezifizieren. Die Basis für das Pflichtenheft stellt der Anforderungskatalog (siehe Anhang B) dar. Die Umsetzung der einzelnen Anforderungen muss in dieser Phase zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber abgestimmt werden. Für allgemeingültige oder bereits im Lastenheft (Anhang B - Anforderungskatalog) hinreichend beschriebene Anforderungen muss keine gesonderte Spezifikation erfolgen.

9.2.2 Implementierungsphase

Umsetzung bis drei Monate nach Zuschlagserteilung

In der Implementierungsphase setzt der Auftragnehmer die Anforderungen aus dem Lastenheft (Anhang B - Anforderungskatalog) sowie ggf. aus dem Pflichtenheft in der IT-Umgebung der LHP um. Um schnell sichtbare Ergebnisse zu erzielen und ein Gefühl für die finale Lösung zu bekommen, müssen Vorab-Versionen bei der LHP eingespielt werden.

9.2.3 Testphase

Umsetzung vier Wochen nach Abschluss Implementierungsphase

In der Testphase wird das implementierte System hinsichtlich der Anforderungen aus dem Lastenheft (Anhang B - Anforderungskatalog) getestet. Der Auftragnehmer wird etablierte Testverfahren einsetzen, um die technischen und fachlichen Anforderungen zu validieren. Dazu wird der Auftragnehmer Testpläne auf Basis des Anforderungskataloges dieser Leistungsbeschreibung bereitstellen. Die einzelnen Testfälle müssen Bezug zu jeweiligen Anforderungen haben. Dabei können mit einem Testfall mehrere Anforderungen gleichzeitig getestet werden.

Da die Daten ein entsprechendes Schutzniveau besitzen, wird für das System durch den Auftragnehmer ein Penetrationstest in der LHP durchgeführt. Die Durchführung wird vorab abgestimmt. Die Ergebnisse sind in einem Bericht dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen. Schwachstellen in der Software werden durch den Auftragnehmer zeitnah behoben und die IT-technische Lösung (inkl. deren Dokumentation) unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

Für das System wird durch den Auftragnehmer ein Lasttest in der LHP-Umgebung durchgeführt. Die Durchführung und die zu verwendenden Parameter werden vorab abgestimmt. Die Ergebnisse sind in einem Bericht dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.

Die Testphase endet nach einem erfolgreichem Funktions-, Penetrations- und Lasttest.

9.2.4 Schulungsphase

Umsetzung zwei Wochen nach Abschluss Testphase

Die Schulungsphase findet während oder nach Abschluss der Testphase statt. Die Schulungen müssen für die unter 1.2 genannten Nutzer*innen angeboten werden.

9.2.5 Inbetriebnahme nach Abschluss der Testphase

Nach der erfolgreichen schriftlichen Abnahme der Lösung durch den Auftraggeber erfolgt die Inbetriebnahme. Liegt keine schriftliche Abnahme durch den Auftraggeber vor, kann das System nicht in den Produktivmodus wechseln.

10 Servicevereinbarung (SLA) für den Betrieb

Nach erfolgreicher Inbetriebnahme des Systems tritt ein Service Level Agreement (SLA) mit dem Auftragnehmer in Kraft. Dieses SLA beschreibt Dienstleistungen für die Wartung, den Support und den Betrieb des beschriebenen Systems.

Der Auftragnehmer muss die nachfolgend beschriebenen Leistungen mit den angegebenen Reaktionszeiten erbringen.

10.1 Störungsannahme und -behebung

Der Auftraggeber muss die Möglichkeit haben, aufgetretene Fehler bei der Nutzung des Systems per Telefon, E-Mail oder Ticket-System zu melden. Der Auftragnehmer stellt die dafür notwendigen Kontaktadressen bereit. Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen der Systemservices zur einmaligen Einrichtung (Inbetriebnahme) der Betriebsbereitschaft des Gesamtsystems anhand der EVB-IT-System AGB. Sollte eine Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft z.B. nach Cyberangriffen oder aufgrund fehlerhaften Vorgehens seitens des Auftraggebers notwendig sein, kann der Auftragnehmer unter Beauftragung durch das optionale Dienstleistungskontingent zur Unterstützung hinzugezogen werden.

Die übermittelten Störungsmeldungen werden mindestens zu folgenden Zeiten bearbeitet:

Montag - Donnerstag	08:00 – 16:00 Uhr
Freitag	08:00 – 14:00 Uhr <u>08:00 – 13:00 Uhr</u>
Samstag, Sonntag und Feiertage	Keine Erreichbarkeit

Es kann davon ausgegangen werden, dass die Störungsmeldung vorher durch den zuständigen IT-Application-Manager bzw. Key-User von der LHP geprüft wurde. Erst wenn das Problem nicht durch die LHP gelöst werden konnte, erfolgt eine Weiterleitung an den Auftragnehmer.

Bei einer Störungsmeldung muss der Auftragnehmer innerhalb der oben genannten Service-Zeiten in 4 Stunden reagieren und eine Ticketnummer sowie einen/eine Ansprechpartner*in zur Behebung der Störung nennen. Zudem muss die gemeldete Störung entsprechend der von der LHP festgelegten Priorität durch den Auftragnehmer analysiert und behoben werden. Eine Änderung der Priorität kann nur in Abstimmung mit der LHP erfolgen.

Die Reaktionszeit gilt als erfüllt, wenn eine qualifizierte Rückmeldung durch den Auftragnehmer erfolgt ist. Im direkten Anschluss startet die Lösungszeit. Eine durch das System automatisiert versendete E-Mail zur Annahme der Fehlermeldung zählt nicht als Reaktion im Sinne der Reaktionszeit.

Die geforderten Lösungszeiten sind in der folgenden Tabelle dargestellt und gelten ab Ablauf der Reaktionszeit.

Priorität	Beschreibung	Lösungszeit
1	Die Applikation ist nicht nutzbar bzw. erheblich beeinträchtigt (betriebsverhindernde Störung).	4 Stunden
2	Die Nutzung ist beeinträchtigt. Es gibt einen Workaround, der mit vertretbarem wirtschaftlichem Aufwand genutzt werden kann (betriebsbehindernde Störung).	1 Arbeitstag
3	Die Nutzung ist leicht beeinträchtigt, das Tagesgeschäft ist nicht gefährdet.	4 Arbeitstage
4	Nutzung der Software ist unerheblich eingeschränkt.	10 Arbeitstage

Die Fehlerbehebung ist erfolgreich abgeschlossen, wenn die Abweichung vom vereinbarten Verhalten korrigiert und dies vom Auftraggeber bestätigt wurde.

Die Bereitstellung einer Hotline und eines Ticketsystems sowie die Störungsbehebung wird nicht gesondert vergütet.

10.2 Betrieb

Der fortlaufende Betrieb des Systems, die Wartung und die Überwachung der grundlegenden Systemumgebung (Server inkl. Betriebssystem, Netzwerk, Datenbanken) wird durch die LHP übernommen. Der Auftragnehmer kann die Funktionsfähigkeit dieser Systeme voraussetzen und muss mit seiner Anwendung auf das funktionsfähige Betriebssystem bzw. Datenbank aufsetzen.

Der Auftragnehmer führt alle vertraglich vereinbarten Dienstleistungen zum Betrieb der Software innerhalb der Systemumgebung der LHP durch.

Der Auftragnehmer kann die Leistungen prinzipiell über einen Fernzugang ausführen. Bei Bedarf muss er jedoch sicherstellen, dass die entsprechenden Mitarbeitenden auch bei der LHP vor Ort in Potsdam sein können. Dies betrifft z. B. Entwickler*innen, Systembetreuer*innen und Administrator*innen. Die entsprechenden vor-Ort Termine werden mit genügend Vorlauf gemeinsam mit dem Auftragnehmer abgestimmt.

Bei grundlegenden Aktualisierungen an der Systemumgebung (z. B. neues Betriebssystem, neue Hauptversion der Datenbank) erfolgt eine vorherige Abstimmung zwischen der LHP und dem Auftragnehmer.

Die regelmäßige Sicherung (Backup) und die eventuelle Wiederherstellung (Recovery) der Systemumgebung erfolgt durch die LHP. Dies umfasst auch Sicherungen des Dateisystems und der Datenbanken.

Die Ressourcenauslastung der Systemumgebung (z. B. Festplatten-Speicherplatz, Datenbank) wird durch die LHP überwacht.

10.3 Anwendungsbetreuung

Der Auftragnehmer führt im Rahmen der Anwendungsbetreuung die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen durch:

10.3.1 Softwarepflege

Der Auftragnehmer entwickelt sein Produkt stetig weiter und stellt in regelmäßigen Abständen Aktualisierungen bereit. Damit wird ein fortlaufender Betrieb der Software auf sich ändernden Systemumgebungen (z. B. Betriebssysteme, Datenbanken) ermöglicht.

Der Auftragnehmer führt die Weiterentwicklung auf einem Entwicklungssystem in seinem Unternehmen durch. Alle Änderungen an der Software, dem Betriebssystem oder sonstige Systemsoftware werden vorab auf dem Entwicklungssystem des Auftragnehmers geprüft.

Die bereitgestellten Programmversionen haben eine fortlaufende Versionsnummer, so dass eine nachvollziehbare Versionshistorie entsteht. Die Änderungen (z. B. Pflege von Bibliotheken, Funktionserweiterungen, Fehlerbehebungen) in den jeweiligen Versionen werden beschrieben.

Es erfolgt eine Benachrichtigung (z. B. per E-Mail) durch den Auftragnehmer, sobald eine neue Version verfügbar ist.

10.3.2 Einspielen von Programmaktualisierungen

Der Auftragnehmer führt gemeinsam mit dem Auftraggeber nach Anforderung der LHP die Installation von neuen Programmversionen (inkl. Patches) in der Systemumgebung der LHP durch. Die Einbringung der Software erfolgt zweistufig, d. h. es erfolgt zuerst eine Installation und Funktionsprüfung auf dem Testsystem der LHP, bevor die Software auf das Produktivsystem verteilt wird. Die Konfiguration muss von der vorherigen Programmversion übernommen werden.

Sofern für den Betrieb der Software auch noch Drittanwendungen erforderlich sind (z. B. Java, Application Server, Lizenzserver etc.), sind diese ebenfalls durch den Auftragnehmer zu aktualisieren.

Der Auftragnehmer führt vor Versionswechseln eine Kompatibilitätsprüfung hinsichtlich der eingesetzten Systeme und Anwendungen durch. Bei eventuellen Inkompatibilitäten ist die LHP zu informieren.

Sind durch Änderungen an der Systemumgebung (z. B. Wechsel des Betriebssystems, Neuaufsetzen der Datenbank) erhebliche Aufwände bei der Programmaktualisierung zu erwarten, werden diese als eigenständiges Projekt durchgeführt.

10.3.3 Wartung und Überwachung

Der Auftragnehmer führt Wartungs- und Überwachungsarbeiten in Abstimmung und gemeinsam mit dem Auftraggeber an der von ihm bereitgestellten Software durch. Diese beinhaltet mindestens folgende Tätigkeiten:

- Kontrolle der Log-Dateien hinsichtlich Auffälligkeiten
- Überwachen und Optimieren des Software-Systems (z. B. Minimierung von Fehlermeldungen)
- Überwachen und Optimieren von Schnittstellen
- Überwachen und Optimieren der Laufzeit des Softwaresystems
- Prüfen von Auffälligkeiten im Mengengerüst
- Durchführen von Fehler-Analysen

Die Wartungsarbeiten müssen so oft stattfinden, wie es für die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit bzw. zur Behebung von Fehlern erforderlich ist. Über die Ergebnisse der Prüfung ist die LHP regelmäßig zu informieren.

10.3.4 Nutzerverwaltung

Der Auftraggeber führt die administrativen Tätigkeiten zur Verwaltung der Nutzer*innen, Rollen und Berechtigungen innerhalb der Software durch.

10.4 Änderungsanforderungen

Der Auftragnehmer sichert zu, die Software kontinuierlich auf Basis von Änderungsanforderungen (Change Request) weiterzuentwickeln (siehe hierzu die Ausführungen zu

Die optionalen Leistungen im Punkt 1.2 Gegenstand der Beschaffung. Dies umfasst beispielsweise:

- Erweiterung des Funktionsumfangs,
- Anpassungen an den Import- und Export-Schnittstellen,
- Anpassungen an der Benutzer-Oberfläche.

Bei Änderungs- oder Erweiterungswünschen wird die LHP die Anforderungen (technischer und nicht-technischer Art) mit Umfang und Wunschtermin an den Auftragnehmer senden. Dieser analysiert die Anforderungen hinsichtlich der Machbarkeit, prüft bis wann die Umsetzung erfolgen kann und benennt den benötigten Aufwand. Anschließend ist vom Auftragnehmer ein offizielles Angebot zu erstellen, auf Basis dessen eine Bestellung ausgelöst wird. Die Preisberechnung erfolgt dabei auf Grundlage der im Preisblatt angegebenen Tagessätze eines Dienstleistungstages, welche auch stundenweise anteilig berechnet werden können.

Der Auftragnehmer stellt einen/eine Ansprechpartner*in in der Funktion eines/einer Servicekoordinators/Servicekoordinatorin bereit, mit dem die Änderungsanforderungen abgestimmt werden. Der/die Servicekoordinator*in nimmt bei Bedarf an Besprechungen der LHP in Potsdam teil. Vor-Ort-Einsätze werden im Vorfeld mit der LHP einvernehmlich abgestimmt.

Die Beauftragung der Änderungsanforderung erfolgt explizit durch den Fachbereich 54 Informations- und Kommunikationstechnologie bzw. deren Mitarbeitenden. Änderungsanforderungen sind Bestandteil des optionalen Dienstleistungskontingents. Diesbezüglich besteht kein Anspruch auf Abruf und Ausschöpfung.

10.5 Dokumentation

Alle durchgeführten Anpassungen und Änderungen (Versionswechsel, Konfigurationsänderungen, Programm- und Prozessänderungen, etc.) an der Software sind durch den Auftragnehmer zu dokumentieren und in einem mit der LHP abgestimmten Format zu übergeben. Hierzu zählt auch die laufende, mindestens jährliche Aktualisierung des Betriebshandbuchs.

10.6 Servicekoordination

Für den Auftragnehmer steht bei der LHP im IT-Bereich ein/eine Koordinator*in als fachlicher/technischer Ansprechpartner*in zur Verfügung. Mit ihm/ihr sind alle Aktivitäten und eventuelle Änderungen hinsichtlich der Betreuungsdienstleistungen abzustimmen. Er ist zudem im Fehlerfall oder bei Problemen zu informieren und nach Abstimmung bei deren Beseitigung mit einzubinden.

Um die Zusammenarbeit zwischen der LHP und dem Auftragnehmer fortlaufend zu evaluieren und etwaige Verbesserungspotentiale zu erörtern, findet ein jährliches Servicegespräch zwischen den Vertragspartnern statt.

11 Glossar

Begriff	Bedeutung in diesem Dokument
AD	Active Directory von Microsoft
ADFS	Active Directory Federation Service von Microsoft zur Anbindung von Cloudstrukturen
BPSM	Business Process Semantic Model
CSV	Es bedeutet Comma-separated values, übersetzt „Kommagetrennte Werte“. Dieses Dateiformat ist streng genommen ein Textformat. Es wird zum Austausch strukturierter und kommagetrennter Werte genutzt.
CTI	Computer Telephony Integration – kurz CTI – bezeichnet das computerunterstützte Telefonieren, also die Verknüpfung von Telekommunikation und Informationstechnik.
DA Vergabe	Dienstanweisung Vergabe
DSGVO	Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist eine Verordnung der Europäischen Union, mit der die Regeln zur Verarbeitung personenbezogener Daten vereinheitlicht ist.
LDAPS	Die Abkürzung LDAPS steht für Lightweight Directory Access Protocol über Secure Sockets Layer (SSL) beziehungsweise Transport Layer Security (TLS). Es handelt sich um die per SSL/TLS gesicherte Variante des Lightweight Directory Access Protocols. Das Lightweight Directory Access Protocol ist für den Zugriff auf Verzeichnisdienste vorgesehen.
ODBC	Open Database Connectivity (kurz ODBC) steht übersetzt für „Offene Datenbank-Verbindungs-fähigkeit“. Es handelt sich um eine standardisierte Datenbankschnittstelle. Die Datenbanksprache ist SQL.
OVM	Oracle Virtual Machine Manager
REST API	REST- (Representational State Transfer) bzw. RESTful-API ist ein Application-Program-Interface-Typ (API-Typ), der webbasierte Apps in der Kommunikation miteinander unterstützt.
SLA	Service Level Agreement
SOAP	SOAP (ursprünglich für Simple Object Access Protocol) ist ein Netzwerkprotokoll, mit dessen Hilfe Daten zwischen Systemen ausgetauscht und Remote Procedure Calls durchgeführt werden können. SOAP ist ein industrieller Standard des World Wide Web Consortiums

	(W3C). SOAP stützt sich auf XML zur Repräsentation der Daten und auf Internet-Protokolle der Transport- und Anwendungsschicht (vgl. TCP / IP - Referenzmodell) zur Übertragung der Nachrichten.
SQL-Cluster	Bei einem Cluster handelt es sich um eine Gruppe unabhängiger Server, die zur Steigerung der Verfügbarkeit von Anwendungen und Diensten zusammenarbeiten.
SSO	Single Sign On
UVgO	Unterschwellenvergabeordnung
VgV	Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeordnung)
XML	Die Extensible Markup Language (dt. Erweiterbare Auszeichnungssprache), abgekürzt XML, ist eine Auszeichnungssprache zur Darstellung hierarchisch strukturierter Daten im Format einer Textdatei, die sowohl von Menschen als auch von Maschinen lesbar ist.