

ENTWURF

Leistungsbeschreibung **„ERP-System im Gesundheitswesen“**

**Lieferung, Einrichtung und Betrieb eines integrierten ERP-Systems
für das Finanz- und Rechnungswesen sowie die Materialwirtschaft und den Einkauf**

Klinikum St. Georg gGmbH

Delitzscher Straße 141, 04129 Leipzig

Version vom 21.08.2026

Vergabenummer: 014-26

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 IST-Situation	4
1.1 Informationen zum Auftraggeber	4
1.2 IST-Situation – IT-Umgebung	4
1.2.1 Terminalserver und Clientsysteme.....	4
1.2.2 Abzulösende und weiterzubetreibende Systeme	4
2 Zielsetzung und Rahmenbedingungen.....	5
2.1 Projektziele.....	5
2.2 IT-Systemumgebung.....	6
2.3 Leistungsumfang und Abgrenzung	6
2.4 Einstufung und Verbindlichkeit der Anforderungen	6
3 Materialwirtschaft, Einkauf und Versorgung.....	6
3.1 Materialwirtschaft (Grundfunktionen, Stammdaten, Lager, Inventur)	6
3.2 Einkauf und Beschaffung	7
3.3 Apothekenwirtschaft.....	7
3.4 Stationsversorgung und Stationsbedarf.....	7
3.5 Vertrags- und Vertragspartnermanagement	7
3.6 Vertriebspartner und Fremdhausbelieferung	7
3.7 Dokumentenlenkung und Qualitätsmanagement.....	8
4 Finanz- und Rechnungswesen	8
4.1 Finanzbuchhaltung – Grundfunktionen und Oberfläche	8
4.2 Finanzbuchhaltung – Hauptbuch, Umsatzsteuer, Konzern, Jahresabschluss	8
4.3 Debitoren-, Kreditoren- und Geschäftspartnerverwaltung	8
4.4 Anlagenbuchhaltung	8
4.5 Kosten- und Leistungsrechnung / Controlling	9
4.6 Debitorenfaktura und Rechnungsausgang	9
4.7 Fakturierung und Belegausgang.....	9
4.8 Forderungs- und Liquiditätsmanagement.....	9
4.9 Zahlungsverkehr und Banking	9
4.10 Datenimport und -export (Tabellenkalkulation).....	10
4.11 Übergreifende und krankenhauspezifische Anforderungen.....	10
5 Rechnungseingang und revisionssichere Archivierung.....	10
5.1 Rechnungseingangsmanagement und Freigabeworkflow.....	10
5.2 Rechnungserfassung (Capture/OCR).....	10
5.3 Revisionssichere Archivierung und DMS-Anbindung	10
6 Schnittstellen zu Bestands- und Umsystemen	11
6.1 Schnittstelle CAFM / Assetmanagement (WaveWare).....	11
6.2 Schnittstelle Assetmanagement (Jira)	11
6.3 Schnittstelle Krankenhausinformationssystem (KIS / i.s.h.med)	11
6.4 Schnittstelle Personalabrechnung / Zeitwirtschaft.....	11
6.5 Schnittstelle Kommissionierautomat	11
6.6 Schnittstelle Kassensystem	11

6.7 Schnittstelle Business Intelligence	11
6.8 Weitere Schnittstellen und Sammelanforderungen	11
7 Projektumsetzung	12
7.1 Projektleiter des Auftragnehmers.....	12
7.2 Administrativer Ansprechpartner.....	12
7.3 Auftaktworkshop.....	12
7.4 Pflichtenheft inkl. Anforderungsworkshop.....	12
7.5 Projektarbeiten, Installation und Inbetriebnahme	13
7.6 Datenmigration und Datenvalidierung.....	13
7.7 Dokumentation	13
7.8 Schulung und Einweisung.....	13
8 Instandhaltung und Service	14
8.1 Softwarepflege	14
8.2 Servicecenter	14
8.3 Remote-Service und Fernwartung	14
8.4 Störungsprioritäten und Reaktionszeiten	14
9 Datenschutz und Informationssicherheit	15
9.1 Einhaltung Datenschutz und Anforderungen zur Informationssicherheit	15
9.2 Anforderungen an Cloud-Betrieb und On-Premise-Betrieb	15
10 Change-Management.....	15
11 Leistungen bei Vertragsende.....	15

1 IST-Situation

1.1 Informationen zum Auftraggeber

Die St. Georg Unternehmensgruppe besteht aus dem Klinikum St. Georg gGmbH, sieben Tochtergesellschaften (einschließlich Fachkrankenhaus Hubertusburg) und dem Städtischen Eigenbetrieb Klinikum "St. Georg" Leipzig. Während der Städtische Eigenbetrieb überwiegend Aufgaben für die Stadt Leipzig übernimmt, gehört das Klinikum St. Georg gGmbH, mit in Summe 1.254 vollstationären und 201 teilstationären PLAN-Betten sowie spezialisierten Fachabteilungen, nach dem Landeskrankenhausplan zu den Krankenhäusern der Schwerpunktversorgung.

Zudem fungiert das Klinikum St. Georg gGmbH als Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Leipzig. Gemessen an der Spezialisierung und dem Krankheitsschweregrad reichen die medizinischen Leistungen von der Regel- bis zur Maximalversorgung, wobei etwa 75 % der flächendeckenden Regelversorgung zuzurechnen sind. Mit den verbleibenden 25 % werden spezialisierte und hoch spezialisierte Behandlungsmaßnahmen abgedeckt.

Die Unternehmensgruppe Klinikum St. Georg gGmbH beschäftigt in Summe ca. 3800 Mitarbeiter:innen wovon ca. 75 Mitarbeiter:innen den Bereichen Einkauf, Rechnungswesen und Apotheke zuzuordnen sind.

Der Auftraggeber ist an mehreren Standorten in und um Leipzig vertreten (u. a. Klinikum St. Georg, Delitzscher Straße 141; Robert-Koch-Klinikum, Standort Grünau; Fachkrankenhaus Hubertusburg, Wernsdorf; Standort Dösen) und versorgt in Summe 9 Fremdhäuser.

Das Finanz- und Rechnungswesen wird derzeit über insgesamt 13 Buchungskreise geführt und umfasst ein Belegvolumen von ca. 800.000 Belegen in der Finanzbuchhaltung. Im Bereich Einkauf und Apotheke umfasst durchschnittlich 390.000 Transaktionen.

Auftraggeber im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist die Klinikum St. Georg gGmbH einschließlich der einzubeziehenden Tochter- und Servicegesellschaften.

1.2 IST-Situation – IT-Umgebung

1.2.1 Terminalserver und Clientsysteme

Der Auftraggeber arbeitet mit Terminalserverdiensten von CITRIX auf Basis von Microsoft Windows-Serverlandschaften. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbinden sich mit ihrem persönlichen, im Active Directory (AD) verwalteten Account. Es sind ca. 2.800 Fat-Clients (Windows 11) im Einsatz, die im Wesentlichen dem Verbindungsaufbau zu den Terminalservern dienen. Applikationen werden über die Terminalserver bereitgestellt. Auch das hier ausgeschriebene System soll über CITRIX bereitgestellt werden. Es wird nicht auf allen Arbeitsplätzen zum Einsatz kommen.

1.2.2 Abzulösende und weiterzubetreibende Systeme

Gegenstand dieses Verfahrens ist die Ablösung der bisherigen, überwiegend SAP-basierten Verfahren des Finanz- und Rechnungswesens sowie der Materialwirtschaft/Einkauf durch ein integriertes ERP-System. Die nachfolgende Übersicht stellt die betroffenen Bestandssysteme dar. Systeme der Kategorie „Ablösung“ werden durch das neue ERP-System ersetzt; Systeme der Kategorie „Bestand“ bleiben bestehen und sind über Schnittstellen anzubinden (vgl. Kapitel 6).¹

Bereich	Bestandssystem	Behandlung
Finanz- und Rechnungswesen	SAP FI (13 Buchungskreise)	Ablösung
Materialwirtschaft / Apotheke	SAP MM	Ablösung
Anlagenbuchhaltung / Controlling	SAP FI-AA / CO	Ablösung
Faktura Fremdhäuser	SAP SD	Ablösung
Rechnungsdigitalisierung / Workflow	XSuite	Ablösung

¹ Die genannten Produktnamen bezeichnen die vorhandenen Bestandssysteme des Auftraggebers. Sie dienen ausschließlich der Beschreibung der IST-Situation und der Schnittstellenanforderungen und stellen keine Vorgabe für die vom Bieter anzubietende Lösung dar.

Bereich	Bestandssystem	Behandlung
Bankprogramm	GenoCash	Ablösung
Kontoauszugsverarbeitung	Enventa Accountbook	Ablösung
Stationsanforderung/ Fremdhäuser	Blue Alpha Group CS-Anforderung	Ablösung
Schnellfaktura/ Interne Faktura	Oracle Cerne easyFaktura	Ablösung
Patienten-, Leistungs- und Abrechnungsdaten	SAP IS-H / i.s.h.med	Bestand – Schnittstelle
Personalabrechnung / Dienstplan	LOGA / SP-Expert	Bestand – Schnittstelle
Berichtswesen / Business Intelligence	MS SQL-Server, QlikView/QlikSense	Bestand – Schnittstelle
Technisches Assetmanagement / CAFM	WaveWare	Bestand – Schnittstelle
Assetmanagement / Ticketing	Jira	Bestand – Schnittstelle
Kassensystem	CashPaymentSystem (CPS)	Bestand – Schnittstelle

2 Zielsetzung und Rahmenbedingungen

2.1 Projektziele

Ziel des Vergabeverfahrens ist die Beschaffung, Einrichtung und der Betrieb eines integrierten ERP-Systems, das die bisherigen Verfahren des Finanz- und Rechnungswesens sowie der Materialwirtschaft und des Einkaufs vollständig ablöst und in einer einheitlichen, durchgängigen Lösung zusammenführt. Folgende Ziele werden verfolgt:

- Durchgängige, integrierte Abbildung von Finanz- und Rechnungswesen sowie Materialwirtschaft/Einkauf als führende Systeme („single point of truth“)
- Hoher Automatisierungsgrad der Buchungs-, Beschaffungs- und Rechnungsprozesse
- Rechtssichere Umsetzung der einschlägigen Vorgaben (u. a. KHBV/PBV, GoBD, E-Rechnung, Umsatzsteuer einschließlich § 2b UStG)
- Hohe Benutzerfreundlichkeit, Mandantenfähigkeit sowie ein belastbares Rollen- und Berechtigungskonzept
- Nahtlose Anbindung der weiterzubetreibenden Bestandssysteme über standardisierte Schnittstellen
- Revisionssichere Archivierung und lückenlose Nachvollziehbarkeit aller Vorgänge

Gegenstand der Ausschreibung ist die Beschaffung, Einführung, Migration, Integration und Inbetriebnahme einer neuen, integrierten ERP-Lösung zur vollständigen Ablösung der bestehenden kaufmännischen und logistikbezogenen Systemlandschaft des Auftraggebers. Hierzu zählen insbesondere die derzeit eingesetzten SAP-Module FI (Finanzbuchhaltung), FI-AA (Anlagenbuchhaltung), CO (Controlling), SD (Vertrieb) sowie MM (Materialwirtschaft) für die Bereiche Einkauf und Apotheke. Darüber hinaus sind die Anwendungen ORACLE CERNER easyfaktura, XSuite zur Rechnungseingangsverarbeitung, GenoCash für den Zahlungsverkehr, Litreca für die elektronische Kontoauszugsverarbeitung sowie CS Anforderung für die Stationsanforderung und die Fremdhäuserbelieferung im Bereich medizinischer Sachbedarf und der Krankenhausapothek vollständig durch die neue Lösung zu ersetzen.

Der Leistungsumfang umfasst neben der Bereitstellung der Software auch die Konzeption, Implementierung, Datenmigration, Integration, Inbetriebnahme sowie die Unterstützung bei Tests und Produktivsetzung der neuen Lösung. Die bestehende Systemlandschaft ist unter Berücksichtigung eines möglichst unterbrechungsfreien Betriebs abzulösen.

Bestandteil des Auftrags ist ferner die Bereitstellung und Implementierung der erforderlichen Schnittstellen zu den weiterhin im Einsatz verbleibenden Bestandssystemen. Hierzu gehören insbesondere die Anbindung an das Patientenabrechnungssystem SAP IS-H sowie die Integration mit i.s.h.med zur Unterstützung der Material-, Medikations- und Implantatendokumentation. Sämtliche Schnittstellen sind so bereitzustellen, dass ein durchgängiger, sicherer und konsistenter Datenaustausch zwischen den Systemen gewährleistet ist.

Auf Ebene von Benutzern oder Endgerätearbeitsplätzen gibt es keine Einzellizenzierungen. Gefordert wird eine zahlenmäßig unabhängige Lizenz (sog. Campus-Lizenz).

2.2 IT-Systemumgebung

Dem Bieter steht es frei, die Lösung als On-Premise-Betrieb, als Cloud-Service (SaaS) oder als Kombination aus beiden anzubieten; das gewählte Betriebsmodell ist im Angebot darzustellen. Für den On-Premise-Betrieb stellt der Auftraggeber eine virtuelle Systemumgebung auf Basis VMware bereit, in die etwaig im Projekt zu liefernde Hardware integriert werden muss. Für den Fall des On-Premise-Betriebs der Landschaft sind etwaige geeignete Serverhardware, Betriebssystem-, Datenbank und VMware-Lizenzen mit anzubieten. Die konkrete Dimensionierung muss für einen reibungs- und wartezeitfreien Betrieb in der Arbeit mit dem System geeignet sein. Die anzubietende Lösung muss den clientseitigen Betrieb über die Terminalserver-Umgebung CITRIX des Auftraggebers unterstützen.

Des Weiteren wird eine zahlenmäßig unabhängige Lizenz (Campus-Lizenz) und keine Einzellizenzierungen auf Ebene von Benutzern oder Endgerätearbeitsplätzen gefordert.

2.3 Leistungsumfang und Abgrenzung

Der Leistungsumfang umfasst die Lieferung und Überlassung der erforderlichen Softwarelizenzen bzw. Nutzungsrechte, die Einrichtung und Parametrisierung, die Datenmigration aus den Altsystemen, die Anbindung der Bestandssysteme, Schulung und Dokumentation sowie die anschließende Softwarepflege und den Support. Die funktionalen und technischen Anforderungen sind in den Kapiteln 3 bis 6 abschließend beschrieben und gegliedert in die Bereiche Materialwirtschaft/Einkauf/ Apotheke (Kapitel 3), Finanz- und Rechnungswesen (Kapitel 4), Rechnungseingang und Archivierung (Kapitel 5) sowie Schnittstellen zu Bestands- und Umsystemen (Kapitel 6).

2.4 Einstufung und Verbindlichkeit der Anforderungen

Die in den Kapiteln 3 bis 6 aufgeführten Anforderungen sind nach ihrer Verbindlichkeit in zwei Einstufungen gegliedert:

- MUSS-Anforderung (A = Ausschluss): zwingend zu erfüllendes Ausschlusskriterium. Wird eine MUSS-Anforderung nicht erfüllt, führt dies zum Ausschluss des Angebots.
- SOLL-Anforderung (W = Bewertung): bewertungsrelevantes Kriterium – Bewertung max. 5 Punkte. Der Erfüllungsgrad fließt in die Angebotswertung ein; eine Nichterfüllung führt nicht zum Ausschluss.

Der Bieter hat je Anforderung die Erfüllung anzugeben und (soweit vorgesehen) im zugehörigen Kriterienkatalog zu erläutern. Konkrete, nachvollziehbare Angaben sind erwünscht und fließen in die Bewertung ein.²

3 Materialwirtschaft, Einkauf und Versorgung

Materialwirtschaft und Einkauf (Ablösung durch das ERP-System, Bereich Materialwirtschaft).

3.1 Materialwirtschaft (Grundfunktionen, Stammdaten, Lager, Inventur)

Die Materialwirtschaft bildet das führende System für alle warenwirtschaftlichen Prozesse des Auftraggebers. Das System muss eine durchgängige, workflowgestützte Abwicklung von der Anforderung über die Freigabe bis zur Buchung gewährleisten und dabei krankenhausspezifische Weiterentwicklungen in festen jährlichen Zyklen unterstützen. Zwingend gefordert sind eine umfassende Artikel- und Stammdatenverwaltung mit Auslauf- und Nachfolgekennzeichnung, lieferantenspezifischen Artikelnummern, flexiblen Preissystemen und Konditionen, eine effiziente Massenstammdatenpflege sowie eine mehrstufige Lagerorganisation mit Lagerorten, Lagerplätzen, Lagerlinien, Konsilagern und optimierten Kommissionierlisten. Ebenfalls zwingend sind die Integration in die Active-Directory-Infrastruktur des Auftraggebers mit Single Sign-On, ein detailliertes

² Produktneutralität (§ 31 Abs. 6 VgV): Die Anforderungen sind leistungs- und funktionsbezogen formuliert. Soweit Bezeichnungen von Bestandssystemen genannt werden, dienen diese der Beschreibung vorhandener Schnittstellen. Gleichwertige Lösungen sind zugelassen; der Nachweis der Gleichwertigkeit obliegt dem Bieter.

Audit-Log, die DSGVO-konforme Betriebbarkeit sowie die Lauffähigkeit in der Citrix-/Terminalserver-Umgebung und auf den vorhandenen Fat-Clients. Inventuren müssen je Lagerort und Lagerplatz durchführbar, Bestandskorrekturen, Umbuchungen und Rückgaben buchbar sowie Umschlagshäufigkeit und Lagerdauer auswertbar sein. Die als SOLL eingestuften Anforderungen betreffen insbesondere weitergehende Automatisierungs-, Auswertungs- und Komfortfunktionen.

3.2 Einkauf und Beschaffung

Der Beschaffungsprozess ist von der Bedarfsermittlung über Bestellung, Lieferantenmanagement und Wareneingang bis zur Rechnungsübergabe durchgängig abzubilden. Zwingende Anforderungen betreffen die Disposition mit Melde- und Mindestbeständen, optimalen Bestellmengen und automatischen Bestellvorschlägen, die Verwaltung von Rahmen- und Abrufkonditionen, die elektronische Katalog- und Preisübernahme (u. a. über GHX-/HBS-/Clearing-Schnittstellen) sowie einen strukturierten Wareneingang mit Teil-, Über- und Unterlieferungen, Reklamationen und Chargenerfassung. Das Lieferantenmanagement muss Haupt- und Folgelieferanten, Bündelungen, Einkaufskonditionen und lieferantenspezifische Artikeldaten führen. Bewertungs- und Optionalanforderungen betreffen ergänzende E-Procurement-Funktionen, erweiterte Auswertungen und Komfortmerkmale im Bestellwesen.

3.3 Apothekenwirtschaft

Die Apothekenwirtschaft ist mit ihren regulatorischen Besonderheiten vollständig abzubilden. Zwingend gefordert sind die Verarbeitung der ABDA-Artikeldaten mit PZN, Indikations- und Wirkstoffgruppen, die Abbildung von Betäubungsmitteln (BtMG) mit gesetzeskonformer Dokumentation, die Chargendokumentation nach Transfusionsgesetz (TFG), die securPharm-Verifikation über die NGDA-Anbindung sowie die Unterstützung von Rezepturen, Defekturen und Eigenherstellung einschließlich Zytostatika. Patientenbezogene Planungs- und Versorgungsprozesse sowie die Dokumentationspflichten (Charge, TFG, BtM) sind revisionssicher zu führen. SOLL-Anforderungen betreffen weitergehende pharmazeutische Prüf- und Informationsfunktionen.

3.4 Stationsversorgung und Stationsbedarf

Die Versorgung der Stationen und Funktionsbereiche erfolgt über ein integriertes Anforderungswesen. Die Stationen müssen Bedarf elektronisch anfordern können; die Anforderungen werden in der Materialwirtschaft importiert, geprüft, freigegeben und weiterbearbeitet – ein externes System für die Kommissionierung ist ausgeschlossen. Zwingend sind Schrankverwaltung und Stationslager mit Beständen, Versorgungsassistenten-Funktionen mit mobiler Barcodeerfassung, Warenbestückung der Stationen, Rückgabe- und Umbuchungsprozesse sowie eine automatische Kostenverbuchung auf die anfordernden Kostenstellen. Die Benutzerführung des Anforderungs-/Bedarfsportals muss einfach und für Stationspersonal ohne warenwirtschaftliche Vorkenntnisse geeignet sein; die Berechtigungssteuerung erfolgt über die AD-Strukturen des Auftraggebers. Zahlreiche SOLL-Anforderungen beschreiben ergänzende Komfortfunktionen wie Hitlisten, Sortimentssteuerung je Benutzergruppe und Vertreterregelungen.

3.5 Vertrags- und Vertragspartnermanagement

Das System muss ein zentrales Vertragsmanagement für sämtliche Vertragsarten (Rahmen-, Abruf-, Konditions-, Dienstleistungs- und Mietverträge) bereitstellen. Zwingend gefordert sind eindeutige Vertragsnummern mit Versionierung, die Zuordnung von Verträgen zu Partnern, Artikeln und Sortimenten, die Überwachung von Laufzeiten, Verlängerungen und Kündigungsfristen mit automatischer Benachrichtigung, die Konditionsüberwachung mit Fortschreibung der Abrufmengen, eine revisionssichere Vertragsaktenführung sowie ein eigenes Rollen- und Berechtigungskonzept mit Audit-Trail. Als SOLL eingestuft sind Warnungen bei Mengen- oder Wertgrenzenabweichungen und vertragsbezogene Auswertungen; die workflowgestützte Vertragsfreigabe ist optional.

3.6 Vertriebspartner und Fremdhausbelieferung

Für die Belieferung externer Häuser und sonstiger Abnehmer muss das System unterschiedliche Partnerrollen (Lieferant, Kreditor, Vertriebspartner/Fremdhaus, interner Partner) mit Mehrfachrollen je Partner differenzieren und Vertriebspartner mit eigenen Preislisten sowie Faktura- und Druckprofilen verwalten. Die Fakturierung an Fremdhäuser ist mit der Warenwirtschaft und der Debitorenbuchhaltung zu verzahnen.

3.7 Dokumentenlenkung und Qualitätsmanagement

Zur Ablösung des bisherigen Systems der Dokumentenlenkung sind lieferanten- und artikelbezogene Pflichtnachweise (Zertifikate, Auditberichte, Qualitätssicherungsvereinbarungen, Sicherheitsdatenblätter, Konformitätserklärungen) versioniert zu führen und zu lenken. Zwingend sind Gültigkeitsüberwachung mit Wiedervorlage, Versionslenkung mit Freigabeworkflow, ein revisionssicherer Audit-Trail sowie eine berechtigungsgesteuerte Recherche. Als SOLL eingestuft sind Warn- und Sperrmechanismen bei fehlenden Nachweisen sowie die Lieferantenbewertung. Der genaue Zuschnitt gegenüber einem ggf. fortgeführten Qualitätsmanagementsystem wird im Rahmen der Verhandlung bzw. des Pflichtenhefts festgelegt (SOLL-Position).

4 Finanz- und Rechnungswesen

Finanz- und Rechnungswesen (Ablösung durch das ERP-System, Bereich Rechnungswesen).

4.1 Finanzbuchhaltung – Grundfunktionen und Oberfläche

Die Finanzbuchhaltung muss eine moderne, ergonomische Oberfläche mit rollenbasierter Benutzerführung bereitstellen und mandantenfähig über alle Buchungskreise des Auftraggebers hinweg arbeiten. Zwingende Anforderungen betreffen die übergreifenden Funktionen (Navigation, Suche, Favoriten, Massenverarbeitung), ein zentrales Customizing der Buchungs-, Beleg- und Workflowsteuerung, eine Workflow-Engine für Genehmigungsprozesse, Schnittstellen-Monitoring, Migrations- und Massendatenfunktionen, die Historisierung von Stammdatenänderungen, ein differenziertes Rollen- und Berechtigungskonzept mit AD-/SSO-Anbindung sowie ein internes Kontrollsystem mit Funktionstrennung, Vier-Augen-Prinzip und lückenlosem Audit-Trail. Berichtswesen und Ad-hoc-Analysen mit Drill-down bis auf Belegebene, Export- und Verteilfunktionen sowie Betriebs- und Supportanforderungen (einschließlich Cloud-Option) vervollständigen den Grundumfang.

4.2 Finanzbuchhaltung – Hauptbuch, Umsatzsteuer, Konzern, Jahresabschluss

Das Hauptbuch muss sämtliche Buchungsprozesse durchgängig unterstützen: Sach-, Debitoren- und Kreditorenbuchungen mit Vorlagen, Dauer- und Stapelbuchungen, Storno und Generalumkehr, Splitbuchungen, Periodensteuerung je Nebenbuch, Saldo-vortrag und Jahreswechsel sowie den automatischen und manuellen Ausgleich offener Posten mit Skontobehandlung. Die Umsatzsteuer ist einschließlich der Besonderheiten der öffentlichen Hand abzubilden – zwingend sind insbesondere die Umsetzung des § 2b UStG mit Vorsteueraufteilung, das Reverse-Charge-Verfahren, die elektronische USt-Voranmeldung sowie Steuerverprobung und Kontenabstimmung. Für den Konzern sind Konzernkontenrahmen, Schulden- sowie Aufwands- und Ertragskonsolidierung, Intercompany-Abstimmung und der Konzernabschluss zwingend; Kapitalkonsolidierung und Zwischenergebniseliminierung sind bewertungsrelevant. Der Jahresabschluss nach KHBV-Gliederung mit Kontennachweisen, Spiegeln und Prüfungsvorbereitung rundet den Funktionsumfang ab.

4.3 Debitoren-, Kreditoren- und Geschäftspartnerverwaltung

Debitoren, Kreditoren und sonstige Geschäftspartner sind in einer zentralen Geschäftspartnerverwaltung mit Mehrfachrollen je Stammsatz, Dublettenprüfung und SEPA-Mandatsverwaltung zu führen. Zwingend sind die Kontokorrentführung mit offenen Posten, Zahlungsbedingungen und Mahnkonditionen, differenzierte Forderungsarten (Selbstzahler, Wahlleistungen, Krankenkassen, Fremdhäuser, Personal), Teil- und Ratenzahlungen mit Überwachung, Anzahlungsabwicklung, Niederschlagung und Ausbuchung mit Genehmigungsverfahren sowie auf Kreditorensseite die Rechnungsverbuchung mit Bestellbezug, das WE/RE-Verrechnungskonto und die Behandlung von Skontodifferenzen. Der Konsistenzabgleich der Kreditorenstammdaten mit der Materialwirtschaft ist sicherzustellen. Bewertungsrelevant sind u. a. Bonitäts- und Liefersperren, Saldenverrechnung, Kreditlimitüberwachung, Zahlungsverhaltensauswertungen und das Gutschriftsverfahren.

4.4 Anlagenbuchhaltung

Die Anlagenbuchhaltung muss Anlagenstammsätze mit Anlagenklassen und mehreren parallelen Bewertungsbereichen führen und die gängigen AfA-Verfahren einschließlich GWG- und Sammelpostenbehandlung unterstützen. Zwingend sind Zu- und Abgänge, Teilabgänge und Umbuchungen

mit vollständigem Belegfluss, der periodische AfA-Lauf mit Hauptbuchintegration sowie – krankenhausspezifisch – die Verwaltung der KHG-Investitionsförderung mit Einzel- und Pauschalfördermitteln, Verwendungsnachweisen und der korrespondierenden Sonderpostenauflösung synchron zur Abschreibung. Anlageninventur, Anlagen im Bau mit Budgetüberwachung, AfA-Simulation und die parallele handels- und steuerrechtliche Bewertung sind bewertungsrelevante Anforderungen.

4.5 Kosten- und Leistungsrechnung / Controlling

Die Kosten- und Leistungsrechnung muss Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung integriert bereitstellen und die Kalkulation nach dem InEK-Kalkulationshandbuch (fall- und DRG-bezogen) unterstützen. Zwingend sind die innerbetriebliche Leistungsverrechnung mit Leistungsarten und Tarifen, der Betriebsabrechnungsbogen mit stufenweiser Umlage, Umlage- und Verteilungszyklen mit nachvollziehbarer Verrechnungslogik, Innenaufträge und Projekte mit Budgetierung und Obligo sowie der Soll-Ist-Vergleich mit Abweichungsanalyse. Die integrierte Erfolgs-, Vermögens- und Liquiditätsplanung mit Plan-Ist-Abgleich ist zwingend; Mehrjahresplanung, rollierender Forecast, Szenariorechnung, Plankostenrechnung, Profit-Center-Rechnung und Deckungsbeitragsrechnung sind bewertungsrelevant. Ergänzend muss das System temporäre und dauerhafte Kostenträgerobjekte bereitstellen, die über frei definierbare Status (z. B. eröffnet, freigegeben, abgeschlossen) verwaltet werden, Planwerte führen und die Zuordnung, Erfassung und automatisierte Weiterverrechnung von Ist-Kosten und Leistungen – auch periodengesteuert nach definierbaren Schemata wie Prozentregeln oder Äquivalenzziffern – ermöglichen; einschließlich Budgetwarnungen und -sperren, Material- und Leistungszuordnung, Gruppen- und Hierarchiebildung mit entsprechenden Plan-Ist- und Hierarchieauswertungen sowie der automatischen Übermittlung der Kostenträger an die Materialwirtschaft.

4.6 Debitorenfaktura und Rechnungsausgang

Für den Rechnungsausgang muss das System debitorische Ausgangsrechnungen für alle Geschäftsvorfälle des Auftraggebers (Fremdhäuser, MVZ, Wahlleistungen, Personalverkauf, Mieten, Erstattungen) erstellen, Gutschriften und Stornierungen mit Bezug zur Ursprungsrechnung abwickeln und die Belege automatisch an Debitorenbuchhaltung sowie Offene-Posten- und Forderungsmanagement übergeben. Elektronische Ausgangsrechnungen sind zwingend in den Formaten XRechnung und ZUGFeRD einschließlich Leitweg-ID-Verwaltung und Validierung vor Versand zu unterstützen. Wiederkehrende Rechnungen, frei gestaltbare Formulare, Peppol-Versand und Statusverfolgung sind bewertungsrelevante Anforderungen.

4.7 Fakturierung und Belegausgang

Ergänzend zum Rechnungsausgang muss der Belegausgang eine Vorschau, Freigabe und revisionssichere Ablage der erzeugten Ausgangsbelege bieten. Massen- und Stapelfakturierung mit Sammelrechnungen sowie ein empfängerabhängig gesteuerter Versand (E-Mail, Portal, Druck) sind bewertungsrelevant.

4.8 Forderungs- und Liquiditätsmanagement

Das Forderungsmanagement muss ein mehrstufiges Mahnwesen mit Mahnvorschlagslauf, frei konfigurierbaren Mahnstufen, -texten und -gebühren, Mahnsperren mit Begründung und revisionssicherer Mahnhistorie bereitstellen. Zwingend sind ferner Einzel- und Pauschalwertberichtigung, die Behandlung von Forderungsausfällen mit Inkasso-Übergabe sowie die Überwachung der Zahlungseingänge mit automatischem Ausgleich offener Posten. Bewertungsrelevant sind Verzugszinsberechnung, Unterstützung des gerichtlichen Mahnverfahrens, empfängergruppenspezifische Mahnschreiben, Ratenvereinbarungen mit automatischer Mahnsperre, Sammel- und mandantenübergreifende Mahnläufe sowie die Liquiditätsplanung und Cashflow-Vorschau auf Basis der offenen Posten.

4.9 Zahlungsverkehr und Banking

Der Zahlungsverkehr muss eine EBICS-fähige Multibank-Anbindung, den Import elektronischer Kontoauszüge (CAMT/MT940) mit automatischem Ausgleich offener Posten sowie SEPA-Überweisungen und -Lastschriften einschließlich Mandats- und Pre-Notification-Handling umfassen. Zwingend sind der automatische Zahlungsvorschlagslauf mit Fälligkeits- und Skontosteuerung, die Zahlwegsteuerung je Partner und Beleg, die Erzeugung von SEPA-XML-Dateien, Zahlsperrungen und Einzelpostenfreigabe sowie Zahlungsträgerprotokolle und Avisa. Skontooptimierung, Korrekturläufe, mandantenübergreifender Zahlungsverkehr,

Tagesfinanzstatus, Cash-Pooling sowie Darlehens- und Anlagenverwaltung sind bewertungsrelevante Anforderungen.

4.10 Datenimport und -export (Tabellenkalkulation)

Für den Datenaustausch mit Tabellenkalkulationen muss das System in allen Bereichen und Modulen sowohl den Import als auch den Export von Daten unterstützen; dies umfasst insbesondere Buchungs-, Stamm- und Plandaten.

4.11 Übergreifende und krankenhausspezifische Anforderungen

Übergreifend gelten die krankenhausspezifischen Anforderungen des Berichts- und Meldewesens: zwingend sind das Berichtswesen und der Jahresabschluss nach KHBV-/PBV-Gliederung mit Mehrjahresvergleich, die Abbildung getrennter Rechnungskreise (Krankenhaus und Betriebe gewerblicher Art), die Leistungs- und Kalkulationsaufstellung, der Kosten- und Leistungsnachweis nach KHBV sowie der Fördermittel-Verwendungsnachweis nach KHG. Die Testier- und Prüffähigkeit einschließlich GoBD-Datenträgerüberlassung (Z1/Z2/Z3) und der Export in neutrale Prüfformate, Pflegebudget, Erlösausgleiche nach KHEntgG, InEK-Datenlieferung, Sonder- und Zusatzentgelte sowie konsolidierte Konzernsichten sind bewertungsrelevant.

5 Rechnungseingang und revisionssichere Archivierung

Rechnungseingang und revisionssichere Archivierung.

5.1 Rechnungseingangsmanagement und Freigabeworkflow

Das Rechnungseingangsmanagement muss den vollständigen Lebenszyklus eingehender Rechnungen digital abbilden: vom Empfang strukturierter E-Rechnungen (XRechnung, ZUGFeRD 2.x) über E-Mail, Portal und Peppol über die Validierung nach EN 16931 mit Pflichtfeldprüfung, die Visualisierung für die Sachbearbeitung und die Verarbeitung der B2B-E-Rechnungspflicht bis zur Archivierung im Originalformat. Zwingend sind ferner ein regelbasiertes Workflow-Routing nach Betrag, Kostenstelle und Kreditor, konfigurierbare Eskalations-, Vertreter- und Wertgrenzenregeln, die Skonto- und Fälligkeitsüberwachung, eine digitale Rechnungseingangsmappe mit Statusverfolgung, die Integration der Rechnungsfreigabe in die Zahlungsfreigabe sowie das Rechnungseingangsbuch. Dunkelbuchung bei eindeutigen Bestell- und Wareneingangsbezug, automatische Kontierungsvorschläge, mobile Freigabe und Massenverarbeitung sind bewertungsrelevant. Jeder eingehende Rechnungsbeleg – einschließlich fehlerhafter oder nicht verarbeitbarer Eingangsobjekte – ist dabei mit einer prozessübergreifenden, eindeutigen UUID zu führen, die eine lückenlose Nachverfolgbarkeit über den gesamten Verarbeitungsprozess sicherstellt.

5.2 Rechnungserfassung (Capture/OCR)

Für die Erfassung papiergebundener und unstrukturierter Rechnungen muss eine Capture-Lösung mit OCR-Erkennung bereitstehen, die erkannte Rechnungsdaten mit Bestell- und Wareneingangsdaten der Materialwirtschaft abgleicht und in den Rechnungsworkflow übergibt. Die Anforderungen umfassen die Rechnungserfassung und -prüfung im materialwirtschaftlichen Kontext einschließlich der Übernahme aus dem Rechnungsleser und der Importfunktionen.

5.3 Revisionssichere Archivierung und DMS-Anbindung

Sämtliche Belege und aufbewahrungspflichtigen Unterlagen sind GoBD-konform, unveränderbar und mit gesteuerten Aufbewahrungsfristen zu archivieren. Zwingend sind eine Verfahrensdokumentation, der mandanten- und rollenbezogene Zugriffsschutz mit Protokollierung, der direkte Sprung aus der Buchung zum archivierten Originalbeleg, die Recherche über Belegattribute und Volltext sowie die Anbindung an das Dokumentenmanagement- bzw. Archivsystem über standardisierte Schnittstellen. Dazu steht mit DMI AVP ein Archivsystem zur Verfügung, was verpflichtend einzubinden und zu nutzen ist.

6 Schnittstellen zu Bestands- und Umsystemen

Schnittstellen zu den weiterzubetreibenden Bestands- und Umsystemen.

6.1 Schnittstelle CAFM / Assetmanagement (WaveWare)

Zum technischen Assetmanagement/CAFM-System (WaveWare) ist eine bidirektionale Schnittstelle zwingend einzurichten. Sie umfasst die Übergabe von Bestellanforderungen aus dem CAFM an das ERP-System mit definierten Attributen, die Rückgabe der Bestellinformationen, die Übertragung von Wareneingangs- und Rechnungsinformationen mit Kostensummierung am Vorgang, den Austausch der relevanten Stammdaten (Kostenstellen, Sachkonten, Warengruppen, Kreditoren) sowie den Vorgangsabschluss. Auch die Medizintechnik-Sicht des FiBu-Bereichs ist über diese Schnittstelle zu bedienen.

6.2 Schnittstelle Assetmanagement (Jira)

Analog ist das Ticket- und Assetmanagementsystem Jira über eine bidirektionale Schnittstelle zur vorgangsbezogenen Beschaffung anzubinden: Übergabe von Bestellanforderungen aus Jira-Vorgängen, Rückmeldung von Bestell-, Wareneingangs- und Rechnungsinformationen mit Kostensummierung, Stammdatenaustausch, Vorgangsabschluss sowie Protokollierung und Monitoring mit Fehlerbehandlung. Die Umsetzung soll über eine standardisierte, konfigurierbare Schnittstellentechnologie (z. B. REST/Web-Service) möglichst ohne Individualprogrammierung erfolgen.

6.3 Schnittstelle Krankenhausinformationssystem (KIS / i.s.h.med)

Zum Krankenhausinformationssystem (SAP IS-H / i.s.h.med) sind Schnittstellen für patienten-, fall- und leistungsbezogene Daten zwingend erforderlich. Dies umfasst insbesondere die Übernahme von Patientendaten, Falldaten (für Kostenträgerrechnung) und Rechnungsdaten, die Medikations- und Implantat- und OP-Dokumentation aus materialwirtschaftlicher Sicht, die §301-Avisintegration sowie die Anbindung über gängige Standards (u. a. HL7, REST).

6.4 Schnittstelle Personalabrechnung / Zeitwirtschaft

Zur Personalabrechnung und Zeitwirtschaft sind Schnittstellen für Lohn- und Gehaltsdaten zum Personalwirtschaftssystem P&I LOGA einzurichten.

6.5 Schnittstelle Kommissionierautomat

Kommissionierautomaten sind über das WWKS2-Schnittstellenprotokoll zwingend anzubinden; die Integration marktüblicher Systeme ist obligatorisch. Erweiterte Funktionen wie Kommissionierfreigabe, Lieferscheindruck und die integrierte securPharm-Verifikation über den Automaten sind optional.

6.6 Schnittstelle Kassensystem

Das Kassensystem (CashPaymentSystem) ist zwingend anzubinden. Die bewertungsrelevante Ausbaustufe umfasst eine bidirektionale Schnittstelle zum Kassenautomaten, über die offene Forderungen abgefragt, eingehende Zahlungen automatisiert verbucht und die Zahlungsinformationen in Echtzeit oder zeitgesteuert an Debitorenbuchhaltung und Finanzwesen übermittelt werden – verschlüsselt, revisionssicher protokolliert und mit automatischer Synchronisation der Zahlungs- und Buchungsdaten.

6.7 Schnittstelle Business Intelligence

Für das bestehende Business-Intelligence-Umfeld (Qlik) ist die Datenbereitstellung über Webservice zwingend sicherzustellen, damit das Berichtswesen des Auftraggebers auf die ERP-Daten zugreifen kann.

Der Auftraggeber hat ein laufendes Ausschreibungsverfahren zum Thema BI-System. Im Zuge des Verfahrensfortgangs werden die Anforderungen hierzu präzisiert und auf das neue System angepasst. Es wird sich um ein im Gesundheitswesen marktübliches System handeln, dass verpflichtend anzubinden ist.

6.8 Weitere Schnittstellen und Sammelanforderungen

Darüber hinaus sind weitere Um- und Subsysteme anzubinden: die Verbrauchsdokumentation (Zenzy), die Taxationslösung (easytax), Herstellerportale wie eSIMS/Synthes, die Speisenversorgung sowie

Logbuch/Transportlogistik. Ergänzend gelten die allgemeinen Schnittstellenanforderungen: offene, dokumentierte Web-Service-Schnittstellen (REST/SOAP), Excel-Im- und -Export in allen Bereichen, Monitoring mit Fehlerprotokoll und Wiederanlauf sowie die Bereitstellung der erforderlichen Schnittstellendokumentation. Die im Einzelnen aufgeführten Positionen ergeben sich aus der nachfolgenden Tabelle.

7 Projektumsetzung

7.1 Projektleiter des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer stellt einen erfahrenen Projektleiter als zentralen Ansprechpartner zur Verfügung, der für den erfolgreichen Abschluss des Projekts verantwortlich ist. Der Projektleiter darf während der Projektlaufzeit nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers ausgetauscht werden (Ausnahmen: Krankheit, geplante Abwesenheiten, Ausscheiden aus dem Unternehmen). Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, einen Wechsel zu verlangen, wenn der Projektleiter seinen Aufgaben nicht fach- oder termingerecht nachkommt. Sämtliche Kommunikation erfolgt in deutscher Sprache.

Der Projektleiter verfügt über fachliche, methodische, verhaltensbezogene und unternehmerische Kompetenz sowie über verhandlungssichere Deutschkenntnisse (mindestens Niveau C1 nach GER). Er berichtet regelmäßig in Statusmeetings (i. d. R. wöchentlich, ca. 1,5 h) über den Projektstand und Abweichungen und protokolliert diese.

7.2 Administrativer Ansprechpartner

Der Auftragnehmer stellt einen administrativen Ansprechpartner für vertriebliche Fragen, die Pflege vertraglicher Dokumente sowie die Koordination des Change-Managements zur Verfügung.

7.3 Auftaktworkshop

Zur Verteilung von Zuständigkeiten, Festlegung von Verantwortlichkeiten und Schaffung eines gemeinsamen Projektverständnisses wird unmittelbar nach Auftragsvergabe mit allen Beteiligten ein Auftaktworkshop durchgeführt. Behandelt werden u. a. Informationsgrundlage, Erwartungen, Termine und Meilensteine, Rahmenbedingungen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten, Risiken sowie Kommunikationswege. Die Ergebnisse werden vom Auftragnehmer protokolliert und mit dem Auftraggeber abgestimmt.

7.4 Pflichtenheft inkl. Anforderungsworkshop

Nach Auftragsvergabe erhebt der Auftragnehmer unter seiner Leitung die kundenspezifischen Daten und dokumentiert die Ergebnisse in einem Pflichtenheft. Das Pflichtenheft ist die vertraglich bindende, detaillierte Vorgabe zur Einrichtung der angebotenen Lösung; es beschreibt den Sollzustand, definiert Schnittstellen und Verantwortlichkeiten und ergänzt den EVB-IT-Systemvertrag. Änderungen bedürfen der schriftlichen Vereinbarung beider Vertragsparteien. Das Pflichtenheft wird die im Leistungsverzeichnis formulierten Anforderungen präzisieren. Es ist davon auszugehen, dass jedoch mindestens die im Leistungsverzeichnis beschriebenen Anforderungen zu erfüllen sind.

Das Pflichtenheft muss mindestens folgende Aspekte umfassen:

- Management Summary sowie Ziel, Zweck und Ausgangssituation
- Konzept zur Projektumsetzung (Stufenplan mit Zeitleiste, Big-Bang- oder sukzessive Einführung, Testumgebung)
- funktionale und nichtfunktionale Anforderungen, soweit nicht bereits in den Vergabeunterlagen enthalten
- Rahmenbedingungen: Zeitplan, technische Anforderungen, Mitwirkung, Qualitätssicherung
- Konzept zur Datenmigration einschließlich Betrachtung erforderlicher Datenbereinigung
- Schulungskonzept abgestuft nach Skill-Level sowie Dokumentations- und Backup-/Desaster-Recovery-Konzept
- Liefer- und Abnahmebedingungen einschließlich Abnahmekriterien und sinnvoller Teilabnahme-Meilensteine

Das Pflichtenheft ist die bindende Realisierungsvorlage und wird von beiden Parteien durch Unterschrift bestätigt. Änderungen nach Verabschiedung erfolgen ausschließlich über einen Change Request; kostenpflichtige Maßnahmen werden nur nach schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers durchgeführt.

7.5 Projektarbeiten, Installation und Inbetriebnahme

Der Auftragnehmer schuldet den Erfolg für das Gesamtprojekt einschließlich aller erforderlichen Projektarbeiten bis zur erfolgreichen Inbetriebnahme (Abnahme), mit Ausnahme definierter Beistellungen des Auftraggebers. Arbeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeiten (max. 10 % der Gesamtarbeiten) sind einzukalkulieren und werden nicht gesondert vergütet. Der Zeitpunkt der Inbetriebnahme wird mit dem Auftraggeber abgestimmt.

7.6 Datenmigration und Datenvalidierung

Die Datenqualität ist für die Akzeptanz des ERP-Systems von elementarer Bedeutung. Die Migration und Validierung der Alt- und Stammdaten erfolgen durch den Auftragnehmer in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber; Mitarbeiter des Auftraggebers wirken allenfalls unterstützend mit. Die Validierung erfolgt auf Ebene der Salden, offenen Posten und Einzelbuchungen. Daten gelten nur als valide, wenn sie mit dem jeweiligen Vorsystem zu 100 % übereinstimmen oder Abweichungen im Einzelnen erklärt und vom Auftraggeber akzeptiert sind. Der Auftragnehmer erklärt sich bereit im Zusammenhang mit der Datenübernahme und -validierung auf Wunsch des Auftraggebers auch mit einem Wirtschaftsprüfer nach Wahl des Auftraggebers zusammen zu arbeiten, der die Ordnungsmäßigkeit der Datenübernahme prüfen soll. Die Kosten für den Wirtschaftsprüfer sind nicht Gegenstand dieses Verfahrens, sondern werden vom Auftraggeber getragen.

7.7 Dokumentation

Die Projektkommunikation erfolgt zeitnah und nachvollziehbar. Der Auftragnehmer führt einen fortlaufend aktualisierten Projektplan. Die Erstellung der Bestandsdokumentation gehört zum Leistungsumfang; sie ist in editierbarer elektronischer Form (Word, Excel, PowerPoint, Visio, MS Project) und in deutscher Sprache zum Inbetriebnahmetermin bereitzustellen. Solange die vollständige Dokumentation nicht vorliegt, wird auch bei Teilabnahmen ein Betrag von mindestens 25 % des Auftragswertes einbehalten; das Fehlen der vollständigen Dokumentation ist ein abnahmeverhindernder Grund.

7.8 Schulung und Einweisung

Schulungsmaßnahmen werden im Rahmen der Pflichtenhefterstellung zeitlich und inhaltlich abgestimmt; Planung und Koordination obliegen dem Auftragnehmer. Schulungen und Unterlagen sind in deutscher Sprache bereitzustellen. Es werden Schulungen unterschiedlicher Skill-Level (User, Key-User, Administratoren) durchgeführt und auf Anforderung aufgezeichnet. Der Umfang wird im Preisblatt in Personentagen (PT) abgefragt und im Pflichtenheft festgelegt; für Mehr-/Mindermengen gilt der PT-Einzelpreis. Nach der Inbetriebnahme steht für mindestens vier Tage pro Modul für den Bereich Finanzbuchhaltung und den Bereich Materialwirtschaft/Einkauf ein qualifizierter Mitarbeiter für Rückfragen zur Verfügung.

8 Instandhaltung und Service

8.1 Softwarepflege

Im Rahmen der Softwarepflege hält der Auftragnehmer die gelieferten und im Servicevertrag enthaltenen Produkte auf aktuellem Stand. Dazu gehört die Bereitstellung aller Major- und Minor-Releases, Updates, Service Packs und Hotfixes einschließlich der Anpassungen an geänderte gesetzliche Anforderungen (u. a. Steuer-, E-Rechnungs- und KHBV-/PBV-Vorgaben). Bringt ein Upgrade neue, bisher nicht implementierte Applikationen mit sich, werden diese dem Auftraggeber vorgestellt und im Bedarfsfall kostenpflichtig eingerichtet.

8.2 Servicecenter

Der Auftragnehmer stellt ein Servicecenter als Single Point of Contact zu den normalen Geschäftszeiten (Mo.–Fr. 08:00–17:00 Uhr, außer bundeseinheitliche Feiertage) über Telefon, E-Mail und Online-Ticketsystem bereit. Jeder Kontakt ist zu dokumentieren. Die Kommunikation erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.

8.3 Remote-Service und Fernwartung

Serviceeinsätze – remote wie vor Ort – erfolgen niemals ohne nachvollziehbare Authentifizierung und niemals ohne Begleitung durch einen IT-Mitarbeiter des Auftraggebers. Fernwartungseinsätze werden über ein Ticketsystem dokumentiert; alle Tätigkeiten müssen lückenlos protokolliert und für den Auftraggeber beobachtbar sein. Der Auftraggeber kann die Remoteverbindung jederzeit aktiv beenden. Zugriffe erfolgen ausschließlich nach dem Prinzip der minimal erforderlichen Rechte und werden personenbezogen protokolliert.

8.4 Störungsprioritäten und Reaktionszeiten

Jede Störung wird bei Annahme einer Störungspriorität zugeordnet. Kann die Störung nicht zweifelsfrei eingestuft werden, erfolgt zunächst die Einstufung in die nächsthöhere Klasse.

Priorität	Beschreibung
1 – Kritisch	Beeinträchtigung betriebsnotwendiger Funktionen, die zu einem Gesamtsystem- bzw. Netzwerkausfall führt oder den Einsatz verhindert.
2 – Hoch	Beeinträchtigung betriebsnotwendiger Funktionen ohne Gesamtsystem- oder Netzwerkausfall.
3 – Mittel	Beeinträchtigung von Funktionen ohne wesentliche Betriebseinschränkung bzw. mit Workaround.
4 – Niedrig	Kein Einfluss auf die Funktion; eher kosmetischer Natur.

Die Reaktionszeit umfasst die Bereitstellung einer temporären Workaround-Lösung und die anschließende vollständige, validierte Lösung.

Priorität	Reaktionszeit innerhalb
1 – Kritisch	von 4 Stunden
2 – Hoch	des nächsten Arbeitstages
3 – Mittel	der nächsten 2 Arbeitstage
4 – Niedrig	der nächsten 3 Arbeitstage

9 Datenschutz und Informationssicherheit

9.1 Einhaltung Datenschutz und Anforderungen zur Informationssicherheit

Der Auftraggeber unterliegt zahlreichen gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes (u. a. SGB X, DS-GVO, BDSG, Sächsisches Datenschutzdurchführungsgesetz). Sozialdaten im Sinne des § 67 Abs. 2 SGB X unterliegen besonderen Sicherheitsanforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität. Die anzubietende Lösung muss diese durch technische und organisatorische Maßnahmen nach dem Stand der Technik sicherstellen; die Maßnahmen sind dem Auftraggeber zur Vorabprüfung vorzulegen.

- Sicherstellung der Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit entsprechend der Kritikalität der Daten
- stringente Einhaltung der einschlägigen Gesetze (u. a. DS-GVO, BDSG, LDSG, SGB)
- strikte Mandantentrennung (z. B. über eigene Schlüssel)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Auftragsfall einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Muster-AV-Vertrag als Anlage) zu schließen und die für die Anzeige nach § 80 Abs. 1 SGB X erforderlichen Angaben zu liefern.

9.2 Anforderungen an Cloud-Betrieb und On-Premise-Betrieb

Wie bereits in Abschnitt 2.2 beschrieben, steht es dem Bieter frei, die Lösung als On-Premise-Betrieb, als Cloud-Service (SaaS) oder als Kombination aus beiden anzubieten; das gewählte Betriebsmodell ist im Angebot darzustellen.

Sofern der Cloud-Betrieb angeboten wird, müssen nachfolgende Anforderungen erfüllt werden:

- Das System wird beim Auftragnehmer in einem Rechenzentrum gehostet, welches in der EU liegt. Gleiches gilt auch für das Backup-Rechenzentrum. Die Orte der Rechenzentren sind zu benennen.
- Das Rechenzentrum (sofern Cloud-Betrieb) inkl. Backuprechenzentrum ist zertifiziert nach ISO 27001 (BSI-Grundschutz) oder vergleichbar.
- Das Rechenzentrum des Auftragnehmers erfüllt die Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz von personenbezogenen Daten in der Cloud und verfügt über eine ISO 27018 Zertifikat, oder eine vergleichbare Zertifizierung.
- Der Auftragnehmer nach BSI C5 Typ 1 oder vergleichbar zertifiziert.

Sofern der On-Premise-Betrieb angeboten wird, müssen nachfolgende Anforderungen erfüllt werden:

- Lieferung benötigte Server Hardware auf Basis von Dell Servern der Baureihe Dell Poweredge und funktionalen Bereitstellung des Ausschreibungsgegenstandes inkl. Betriebssystem-, Datenbank- und VM-Lizenzen (VVF). Jegliche Hardware ist redundant auszugestalten und einzupreisen.

10 Change-Management

Mehr-, Minder- und Zusatzleistungen des Auftragnehmers sind in einem verständlichen, ausreichend detaillierten Änderungsantrag (Request for Change, RfC) schriftlich zu dokumentieren. Jeder Change Request ist dem Auftraggeber zur Beurteilung und Zustimmung vorzulegen; die Entscheidung über die Durchführung wird einvernehmlich getroffen. Der Change Request ist als Vertragsergänzung oder -änderung des EVB-IT-Vertrages schriftlich zu dokumentieren.

11 Leistungen bei Vertragsende

Mit Ende der Vertragslaufzeit erbringt der Auftragnehmer alle für eine Migration erforderlichen Unterstützungsleistungen. Hierzu zählen die Bereitstellung eines Ansprechpartners für den Auftraggeber und einen etwaigen neuen Dienstleister sowie sämtliche technischen Zuarbeiten einschließlich eines vollständigen, dokumentierten Datenexports in einem gängigen, weiter verarbeitbaren Format. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass eine Migration innerhalb von maximal drei Monaten zum Vertragsende umgesetzt werden kann. Wird das Vertragsverhältnis aufgrund erheblicher, dem Auftragnehmer zuzurechnender Verfehlungen (grobe SLA-Verstöße, grobe Verstöße gegen Datenschutzvereinbarungen oder grobe Fahrlässigkeit) beendet, sind die vorgenannten Leistungen unentgeltlich zu erbringen.