

Entwurf Leistungsbeschreibung

Version: 1.0

Datum: 08.05.2026

Vergabenummer: 011 26

Lieferung, Service und Einrichtung eines Data Warehouse

Klinikum St. Georg gGmbH

Delitzscher Straße 141

04129 Leipzig

Inhalt

1	IST-Situation	3
1.1	Informationen zum Auftraggeber	3
1.2	Ist-Situation - IT Umgebung/Anforderung	6
1.2.1	Terminalserver	6
1.2.2	Clientsysteme.....	6
1.2.3	Software / Applikationen	7
2	Anforderungen an den Soll-Zustand	8
2.1	Projektziele.....	8
2.2	IT-Systemumgebung für das Data Warehouse	9
2.3	Anforderungen an das Data Warehouse	9
2.4	Projektumsetzung	10
2.4.1	Projektleiter des Auftragnehmers	10
2.4.2	Administrativer Ansprechpartner des Auftragnehmers.....	11
2.4.3	Auftaktworkshop	11
2.4.4	Pflichtenheft inkl. Anforderungsworkshop	12
2.4.5	Projektarbeiten / Installation / Inbetriebnahme.....	14
2.4.6	Validierung der Daten.....	15
2.4.7	Dokumentation	15
2.4.8	Schulung / Einweisung.....	16
2.5	Instandhaltungsleistungen	17
2.5.1	Softwarepflege.....	17
2.5.2	Servicecenter	18

2.5.3	Remote Service und Wartung, Zugang für vor Ort Einsätze	18
2.5.3.1	Schutz gegen Fremdzugriff.....	19
2.5.4	Störungsprioritäten / Reaktionszeiten	19
2.6	Datenschutz.....	21
2.7	Change-Management.....	22
2.8	Leistungen bei Vertragsende	22

1 IST-Situation

1.1 Informationen zum Auftraggeber

Das Klinikum St. Georg Leipzig ist ein modernes, leistungsfähiges Gesundheitszentrum im Herzen der Stadt. Mit über 900 Betten bietet es eine umfassende medizinische Versorgung auf höchstem Niveau. Das Klinikum St. Georg Leipzig verfügt über spezialisierte Fachabteilungen, darunter Innere Medizin, Chirurgie, Orthopädie, Gynäkologie, Pädiatrie, Anästhesiologie sowie eine moderne Notaufnahme. Die St. Georg Unternehmensgruppe besteht aus mehreren Tochtergesellschaften und ist an verschiedenen Standorten vertreten.

-Gesellschaften-

T0: Klinikum St. Georg gGmbH

T1: St. Georg Facility Management Gesellschaft mbH

T2: St. Georg Wirtschafts- und Logistikgesellschaft mbH

T3: St. Georg IT Gesellschaft mbH

T4: St. Georg Nachsorge und ambulante Pflege GmbH

T5: Fachkrankenhaus Hubertusburg gGmbH

T51: MVZ Schloss Hubertusburg gGmbH

T6: ST. GEORG MVZ gGmbH

Eigenbetrieb

-Standorte-

Eigenbetrieb - Leipzig: Standort Dösen (Städtisches Klinikum "St. Georg" Leipzig)

Gorbitzer Str. 11, 04289 Leipzig

- Klinik für Forensische Psychiatrie

T0 - Leipzig: Standort Eutritzsch (IK: 261400530 / Standortnummer: 772884000)

Delitzscher Str. 141, 04129 Leipzig

Kliniken für

- Akutgeriatrie

- Allgemein-, Viszeral-, Thorax- und Gefäßchirurgie
- Anästhesiologie, Intensiv- und Schmerztherapie mit Abteilung Palliativmedizin
- Gastroenterologie, Hepatologie, Diabetologie und Endokrinologie
- Geburtshilfe
- Gynäkologie
- Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde mit Belegabteilung für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie
- Infektiologie/Tropenmedizin
- Internistische Onkologie und Hämatologie
- Kardiologie und Internistische Intensivmedizin
- Kinder- und Jugendmedizin mit Abteilung Neonatologie
- Kinderchirurgie
- Nephrologie mit Abteilung Rheumatologie
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Neuroradiologie
- Plastische und Handchirurgie mit Schwerbrandverletztenzentrum
- Pneumologie und Intensivmedizin
- Strahlentherapie und Radioonkologie
- Unfallchirurgie, Orthopädie und Spezialisierte Septische Chirurgie
- Urologie und Andrologie
- Zentrale Interdisziplinäre Notaufnahme

Parakliniken

- Institut für Pathologie und Tumordiagnostik
- Medizinisches Zentrallabor mit Abteilung Transfusionsmedizin
- Radiologie mit Abteilung Nuklearmedizin
- Abteilung für Stationäre Physikalische Medizin

T0 - Leipzig: Standort Grünau (IK: 261400530 / Standortnummer: 772886000)

Straße am Park 1, 04209 Leipzig

- Tagesklinik Adipositaszentrum
- Tagesklinik Geriatrie

- Tagesklinik Schmerztherapie
- Tagesklinik Psychiatrie

T0 - Leipzig: Standort Alt-West/Südwest (IK: 261400530 / Standortnummer: 773840000)

Demmeringstraße 47, 04177 Leipzig

- Tagesklinik Psychiatrie

T0 - Leipzig: Standort Mitte/ Nord/ Nordwest (IK: 261400530 / Standortnummer: 772889000)

Eitingonstraße 12, 04105 Leipzig

- Tagesklinik Psychiatrie

T0 - Leipzig: Standort Südost/Süd (IK: 261400530 / Standortnummer: 772888000)

Holzhäuser Straße 74, 04299 Leipzig

- Tagesklinik Psychiatrie

T5 - Wernsdorf: Standort Fachkrankenhaus Hubertusburg (IK: 261400596 / Standortnummer: 773222000)

An der Hubertusburg 63, 04779 Wernsdorf

Kliniken für

- Kinder- und Jugendpsychiatrie mit Tagesklinik
- Neurologie und neurologische Intensivmedizin
- Psychiatrie und Psychotherapie mit Tagesklinik
- Psychosomatische Medizin und Psychotherapie

T5 - Wernsdorf: Standort Riesa (IK: 261400596 / Standortnummer: 773138001)

Elbweg 3, 01591 Riesa

Tagesklinik für Psychiatrie und Psychotherapie

T5 - Wernsdorf: Standort Torgau (IK: 261400596 / Standortnummer: 773139001)

Husarenpark 5, 04860 Torgau

Tagesklinik für Psychiatrie und Psychotherapie

1.2 Ist-Situation - IT Umgebung/Anforderung

1.2.1 Terminalserver

Der Auftraggeber arbeitet mit Microsoft Terminal Services. Als Betriebssystem kommt Windows Server 2025 zum Einsatz. Mitarbeiter des Auftraggebers verbinden sich mit ihrem persönlichen Account, welche in der AD (Active Directory) des Auftraggebers eingerichtet und verwaltet werden.

1.2.2 Clientsysteme

Aktuell werden ca. 2680 Fat-Clients (mit Windows 11) diverser Hersteller eingesetzt. Die Fat Clients dienen lediglich dazu, dass die Mitarbeiter des Auftraggebers sich mit ihrem persönlichen Account mit den Terminalservern des Auftraggebers verbinden können. Internetzugriff ist in der Regel lokal auf den Clients gesperrt. Standard-Apps oder sonstige Software, werden hier ebenfalls nicht bereitgestellt.

1.2.3 Software / Applikationen

Standard-Apps oder spezielle Software werden über die Terminalserver des Auftraggebers bereitgestellt. Office wird aktuell die Version 2016 eingesetzt. Weitere Software oder auch Primärsoftware, sowie weitere im Einsatz befindliche (Sub-)Systeme sind nachfolgend dargestellt:

Bereich	System	Datenart
Finanz- und Rechnungswesen	SAP - FI	Buchungsdaten, 13 Buchungskreise
Patientendaten	SAP IS-H	Patienten, Leistungs- und Abrechnungsdaten
Patientendaten	Viewpoint	QS-Daten, Patienten, Leistungs- und Abrechnungsdaten
OP-Daten	i.s.h.med	OP-Daten
Sterilisation	STERIBase	Sterilisationsdaten
OP-Berichte	i.s.h.med	OP-Berichte
Qualitätssicherung	i.s.h.med/QSMED	QS-Daten
Personal	SP-Expert	Personalverwaltung und Dienstplan
Personal	LOGA	Personalabrechnung
Radiologie	i.s.h.med	Radiologieinformationssystem
Labor	LabCentre	Labordaten
Labor	PC-Blut	Labor und Transfusionsdaten
Labor	HYBase	Microbiologie, Labordaten
Labor	HYTec	Hygienedaten
Anästhesie	Medlinq	Anästhesiedaten
Herzkatheter	i.s.h.med	Leistungsdaten Herzkatheterlabor
Geriatric	i.s.h.med	Geriatric Dokumentation
Entlassungsbriebe	i.s.h.med	Entlassungsbriebe
Befunde	i.s.h.med	Befunde
Materialwirtschaft	SAP – MM	Materialwirtschaft
Materialwirtschaft	XSuite	Digitalisierung Rechnungen und Auswertungen
Controlling	MS SQL-Server, QlikView, QlikSense	bisheriges Berichtswesen und Stammdatenverarbeitung
ITS/IMC	Copra	Patienten, Leistungs- und Abrechnungsdaten

2 Anforderungen an den Soll-Zustand

2.1 Projektziele

Das neu zu beschaffende Data Warehouse ist zur Unterstützung der Führungskräfte für strategische Entscheidungen und für die Steuerung der operativen Aufgaben vorgesehen. Es soll über Problemlösungsmethoden und -instrumente verfügen und die bisherigen Berichte ersetzen und / oder ergänzen. Folgende Merkmale des Data Warehouse sollen berücksichtigt werden:

- Hoher Automatisierungsgrad
- Hohe Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität
- Verbesserte Entscheidungsunterstützung
- Simulationsfähigkeit
- Verstärkte Einbeziehung der Anwender
- Verbesserte organisatorische und betriebswirtschaftliche Integration
- Rechtezuordnung für die Benutzer / Mandantenfähigkeit
- Berichtsversionierung / Historienfähigkeit

Ziel dieses Vergabeverfahrens ist der Aufbau eines Data Warehouse mit einer qualitätsgesicherten Zusammenführung der Daten aller Unternehmensteile als Basis für die wesentlichen Anwendungsbereiche Analyse, Berichterstattung und Planung.

Aufgabenstellung:

- Aufbau eines Data Warehouse
- Positionierung des Data Warehouse als „single point of truth“
- Reporting mit professionellen Werkzeugen, Verteilung der Berichte
- Bereitstellung von Analysefunktionalitäten
- Dashboard für das Management
- Erfassung der Plandaten und Integration in das Data Warehouse von anderen (Sub) Systemen

2.2 IT-Systemumgebung für das Data Warehouse

Vom Auftraggeber kann folgende IT-Infrastruktur für die Installation des Data Warehouse standardmäßig bereitgestellt werden, wobei nach Absprache abweichende virtuelle Systemumgebungen möglich sind:

Virtuelle Systemumgebung auf Basis VMWare

Datenbank und Application Server

- Prozessor 12 physische CPU-Kerne
- 288GB RAM
- Partition Betriebssystem 60GB
- Data 2.5TB frei partitionierbar
- MS SQL ab Version 2022
- Windows Server 2025

Die Hostsysteme der VMWare Umgebung sind untereinander mit 100Gbit angebunden.

Client-Systeme

- Prozessor: 4 Kerne, ggf. 8 Kerne
- Hauptspeicher (Arbeitsspeicher): 8 GB, ggf. 16 GB
- Betriebssystem: Windows 11
- Sonstige Software: Microsoft Office inkl. MS Access, Acrobat Reader und Browser (Microsoft Edge oder Google Chrome)

2.3 Anforderungen an das Data Warehouse

Die Anforderungen an den Bieter, zur Funktionalität des Data Warehouse und zur Durchführung des Projektes werden in einem gesonderten Kriterienkatalog „Zuschlagskriterien“ abgefragt. Die einzelnen Kriterien werden nach einem Punktesystem bewertet. Der Kriterienkatalog wird in der 2. Stufe des Vergabeverfahrens veröffentlicht.

2.4 Projektumsetzung

2.4.1 Projektleiter des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer stellt einen erfahrenen Projektleiter als zentralen Ansprechpartner zur Verfügung, der für den erfolgreichen Abschluss des Projekts verantwortlich zeichnet. Der Projektleiter übernimmt die Verantwortung für:

- **Implementierung neuer Lizenzen:** erfolgreiche Einführung der neu erworbenen Lizenzen

Stabilität des Projektteams:

- **Unveränderlichkeit:** Der Projektleiter darf während der Projektlaufzeit nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers ausgetauscht werden. Ausnahmen gelten bei Krankheit, geplanten Abwesenheiten oder bei einem Ausscheiden aus dem Unternehmen.
- **Austauschrecht:** Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Projektleiter zu wechseln, sollte dieser seinen Aufgaben nicht fach- oder termingerecht nachkommen.

Anforderungsprofil des Projektleiters:

Der Projektleiter verfügt über ausgewiesene Kompetenzen in folgenden Bereichen:

- **Fachliche Kompetenz:** Tiefgreifendes Verständnis der relevanten Technologien und Prozesse.
- **Methodische Kompetenz:** Fähigkeit zur strukturierten Planung, Durchführung und Steuerung von Projekten.
- **Verhaltenskompetenz:** Ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit, sowie ein hohes Maß an Kundenorientierung.
- **Unternehmerische Kompetenz:** Fähigkeit, wirtschaftliche Zusammenhänge zu verstehen und Entscheidungen im Sinne des Projekterfolgs zu treffen.

Sprachkenntnisse:

Der Projektleiter verfügt über verhandlungssichere Deutschkenntnisse (C1-Niveau nach GER – Muttersprachler oder Nachweis).

Durchführung Statusmeetings:

Der Projektleiter des Bieters berichtet regelmäßig in den Statusmeetings (1x wöchentlich ca. 1,5h) bzw. schriftlich über den Stand der Installationen, und über Abweichungen im Projektverlauf an den Auftraggeber. Der Projektleiter protokolliert die Statusmeetings.

2.4.2 Administrativer Ansprechpartner des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer stellt einen erfahrenen administrativen Ansprechpartner zur Verfügung, der dem Auftraggeber für folgende **Aufgaben während der Betriebsbegleitung zur Verfügung steht**:

- **Ansprechpartner:** Der administrative Ansprechpartner fungiert als erster Ansprechpartner für alle vertrieblichen Fragen des Auftraggebers.
- **Vertragsmanagement:** Er ist verantwortlich für die Erstellung und die Pflege von Leistungsscheinen und anderen vertraglichen Dokumenten.
- **Change-Management:** Der administrative Ansprechpartner leitet und koordiniert alle Change-Management-Prozesse gemäß den Vorgaben in dieser Leistungsbeschreibung.

Sprachkenntnisse:

Der administrative Ansprechpartner verfügt über verhandlungssichere Deutschkenntnisse (C1-Niveau nach GER – Muttersprachler oder Nachweis).

2.4.3 Auftaktworkshop

Zur eindeutigen Verteilung von Zuständigkeiten, Festlegung von Verantwortlichkeiten und der Schaffung eines gemeinsamen Grundverständnisses der Projekthalte soll mit allen Beteiligten (Stakeholder) ein Auftaktworkshop abgehalten werden. Es ist wichtig, gleich zu Beginn eine für alle Projektbeteiligten klar strukturierte Festlegung der Vorgehensweise während der Projektrealisierung zu vereinbaren, um die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Umsetzung gewährleisten zu können.

Unmittelbar nach Auftragsvergabe stimmt der Auftraggeber den Termin für den Auftaktworkshop mit dem Bieter ab.

Folgende Themen werden bei diesem Auftaktworkshop besprochen:

- Schaffung der gegenseitigen Informationsgrundlage, um erfolgreich ins Projekt einzusteigen.
- Klärung der Erwartungen aller Beteiligten
- Besprechung der Termine und einzelner Meilensteine zur Projektumsetzung
- Aufzeigen der Rahmenbedingungen und Festlegen der Aufgaben und Verantwortlichkeiten

- Festlegung des erforderlichen Personenkreises für die einzelnen Projektphasen und deren Aufgaben und Verantwortlichkeiten
- Klärung möglicher Risiken
- Festlegung der Kommunikationswege und -formen im Projektteam
- Festlegung der Häufigkeit und Art der Status-Meetings

Die Ergebnisse des Auftaktworkshops werden durch den Bieter in einem Protokoll festgehalten und mit dem Auftraggeber abgestimmt. Als Anhang zum Protokoll erstellt der Bieter eine Kontaktmatrix mit den Kontaktdaten aller Projektbeteiligten.

2.4.4 Pflichtenheft inkl. Anforderungsworkshop

Nach Auftragsvergabe müssen unter Leitung des Bieters die notwendigen, kundenspezifischen Daten erhoben werden, um eine erfolgreiche, auf die speziellen Anforderungen des Auftraggebers abgestimmte Installation durchführen zu können. Die Ergebnisse hat der Bieter in einem Pflichtenheft zu dokumentieren.

Für das Zusammentragen aller für das Pflichtenheft notwendigen Daten führt der Bieter mit dem Auftraggeber einen Workshop in den Räumlichkeiten des Auftraggebers durch.

Der zukünftige Sollzustand sowie der Istzustand sind wesentliche Bestandteile des Pflichtenheftes.

Die projektabhängigen Termine werden mit dem Auftraggeber abgestimmt, gegebenenfalls angepasst und im Pflichtenheft festgehalten.

Die Datenaufnahme als Basis der Informationen zur Erstellung des Pflichtenheftes soll unverzüglich nach der Auftragsvergabe begonnen werden.

Nachfolgende Änderungen oder Ergänzungen des Pflichtenheftes bedürfen stets der schriftlichen Vereinbarung, unterzeichnet von beiden Vertragsparteien.

Das Pflichtenheft ist die detaillierte technische Vorgabe zur Installation der angebotenen Lösung und Durchführung der angebotenen Leistungen. Es sichert den reibungslosen Ablauf der Installation und der Inbetriebnahme. Relevante Schnittstellen werden definiert und Verantwortlichkeiten bestimmt.

Ergänzend zum EVB-IT System beschreibt dieses Pflichtenheft die Spezifika des Projekts und definiert die beauftragten Leistungsmerkmale.

Fragen der Auftragskonditionen, Gewährleistungsvereinbarungen, Servicezeiten etc. werden nicht im Pflichtenheft, sondern im EVB-IT System nebst dazugehörige AGB vereinbart.

Das Pflichtenheft muss mindestens folgende Aspekte betrachten:

- Einleitung / Management Summary
- Allgemeines
 - Ziel und Zweck des Dokuments
 - Ausgangssituation
 - Steakholder mit Kontaktdaten
 - (ggf.) Abkürzungen
- Konzept zur Projektumsetzung
 - Stufenplan mit Zeitleiste
 - simultane Einführung ("Big-Bang Umstellung") oder sukzessive Einführung ("Schrittweise Umstellung")
- Funktionale Anforderungen, sofern nicht bereits Bestandteil der Vergabeunterlagen
- Nichtfunktionale Anforderungen, sofern nicht bereits Bestandteil der Vergabeunterlagen
- Rahmenbedingungen
 - Zeitplan
 - Technische Anforderungen (z.B. Anforderungen an die IT-Landschaft)
 - Mitwirkung des Auftragnehmers
 - Qualität (z.B. Maßnahmen zur Qualitätssicherung, Standards)
 - Aufwandsbetrachtung für die Datenmigration inkl. Betrachtung, ob Daten vor Übernahme überarbeitet werden müssen
 - Schulungskonzept abgestuft nach Skill-Level (Administratoren / Nutzer) und Aufwandsbetrachtung
 - Dokumentationskonzept (Bestandteile, Form der Dokumentation, etc.)
 - Back-up- / Disaster Recovery-Konzept
- Liefer- und Abnahmebedingungen
 - Festlegung von Abnahmekriterien
 - mögliche und sinnvolle Meilensteine für Teilabnahmen
- ggf. Anhang

Das Pflichtenheft ist die bindende Realisierungsvorlage für den Bieter. Es soll mit der Erklärung zur Freigabe enden, und die folgenden Bestimmungen enthalten:

- Alle im Pflichtenheft gemachten Angaben werden vom Bieter und vom Auftraggeber durch Unterschrift bestätigt.
- Fehlende oder unvollständige Angaben sollen vom Bieter durch Standardparameter ergänzt werden.
- Alle Veränderungen nach Verabschiedung des Pflichtenheftes werden durch einen Change Request in die Projektgruppe eingebracht. Sofern der Change Request nicht aufwands- bzw. kostenneutral ist, wird der Bieter vor der Durchführung kostenpflichtiger Maßnahmen schriftlich auf Umfang und Aufwand hinweisen und führt die Maßnahmen nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers durch.
- Das Pflichtenheft enthält Bestandteile, die dem Datenschutz unterliegen. Die Partner sind verpflichtet, diese Daten vertraulich zu behandeln.

2.4.5 Projektarbeiten / Installation / Inbetriebnahme

Der Bieter schuldet den Erfolg für das Gesamtprojekt. In diesem Zusammenhang hat er auch sämtliche erforderlichen Projektarbeiten, die Installation bis zur erfolgreichen Inbetriebnahme des Gesamtsystems (Abnahme) zu verantworten (mit Ausnahme von definierten Beistellungen des Auftraggebers). Die Pflichten des Bieters ergeben sich aus den Vergabeunterlagen, dem EVB-IT Vertrag sowie den Vereinbarungen des Pflichtenheftes.

Den Zeitpunkt für die Inbetriebnahme des Gesamtsystems wird der Bieter mit dem Auftraggeber abstimmen. In der Regel werden die Arbeiten während der üblichen Arbeitszeiten durchgeführt werden können. In Einzelfällen (max. 10% der Gesamtarbeiten) kann es notwendig sein, die Arbeiten in verkehrsschwachen Zeiten – außerhalb der üblichen Arbeitszeiten – durchzuführen. Die Zuschläge für Mehr- oder Wochenendarbeit sind vom Anbieter einzukalkulieren und werden nicht gesondert abgerechnet.

Die Inbetriebnahme des Data Warehouse-Systems muss bis spätestens 5 Monate nach Zuschlagserteilung und erfolgter Mitwirkungspflichten des Auftraggebers (IT-Beistellungen und Gewährung des Zugangs zu den Bestands- bzw. Alt-Systemen) abgeschlossen sein.

2.4.6 Validierung der Daten

Die Datenqualität ist für die Akzeptanz eines Data Warehouse von elementarer Bedeutung. Aus diesem Grund legt der Auftraggeber ein besonderes Augenmerk auf die Validierung der Daten.

Diese hat durch den Bieter zu erfolgen und ist durch Mitarbeiter des Bieters in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber durchzuführen. Mitarbeiter des Auftraggebers können allenfalls unterstützend tätig werden. Der Bieter übernimmt die Verantwortung für valide Daten im Data Warehouse. Sämtliche zur Sicherstellung einer validen Datenbasis notwendigen Dienstleistungen sind im Angebot zu berücksichtigen.

Die Validierung erfolgt auf Fall- und Einzelbuchungsebene.

Daten sind ausschließlich als valide anzusehen, wenn die Daten im Data Warehouse mit dem Vorsystem zu 100% übereinstimmen, bzw. Abweichungen im Einzelnen erklärt und vom Auftraggeber akzeptiert sind.

2.4.7 Dokumentation

Während des gesamten Projektverlaufs soll die Projektkommunikation an alle Beteiligten jeweils zeitnah per E-Mail vorgenommen werden. So können jederzeit alle Absprachen nachvollzogen werden, jeder der Beteiligten hat immer kurzfristig die Möglichkeit, auf eventuelle Missverständnisse hinzuweisen. Der Projektleiter wird gleich nach der Auftragsvergabe mit dem Projektteam ein entsprechender E-Mail-Verteiler für das Projekt verabschieden.

Alle Absprachen zwischen den Beteiligten werden im Projektverlauf dokumentiert, archiviert und später den Projektunterlagen beigelegt.

Es soll ein eigener, fortlaufend zu aktualisierender Projektplan geführt werden, in dem Vereinbarungen, Tätigkeiten, offene Punkte und alle das Projekt betreffenden Sachverhalte aufgeführt werden. Dieses Dokument wird durch den Projektleiter des Bieters in einem üblicherweise verfügbaren Dateiformat (Word, Excel, Power Point) erstellt und versendet. Die dafür notwendigen Informationen hat der Projektleiter des Bieters dem Auftraggeber unaufgefordert und in schriftlicher (elektronischer) Form zur Verfügung zu stellen.

Die Erstellung der Bestandsunterlagen gehört zum Leistungsumfang des Bieters. Der Dokumentation sind sämtliche und erforderliche Nachweise (z.B. Zertifizierungsurkunde, Lieferschein, etc.) über die eingesetzten Lizenzen beizufügen.

Die Bereitstellung der Dokumentation muss in editierbarer elektronischer Form (Word, Excel, Power Point, Visio, MS Project) vorgenommen werden.

Alle Unterlagen und Dokumentationen sind in deutscher Sprache auszufertigen und müssen vom Bieter zum Inbetriebnahme-Termin bereitgestellt werden.

Die Systemdokumentation muss es dem Auftraggeber ermöglichen, das System eigenständig (ohne Eingriff / Hilfe des Bieters) zu betreiben.

Das Fehlen der vollständigen Dokumentation ist ein abnahmeverhindernder Grund für die Gesamt-Abnahme.

2.4.8 Schulung / Einweisung

Alle Schulungsmaßnahmen sind sowohl zeitlich als auch inhaltlich im Rahmen der Pflichtenheft-Erstellung zwischen dem Auftraggeber und dem Bieter abzustimmen. Die Planung und Koordination dieser Schulungsmaßnahmen obliegt hauptverantwortlich dem Bieter in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber. Die Schulungen sind in deutscher Sprache durchzuführen. Die Schulungsunterlagen sind in deutscher Sprache und mindestens 14 Tage vor der Schulung zur Einsicht / Prüfung bereit zu stellen. Zu den Schulungsmaßnahmen gehört die Stellung von Schulungsmaterial, Dokumentationen über erarbeitete Schulungsergebnisse, Bedienungsanweisungen, etc. für alle gelieferten Systemkomponenten in elektronischer Form (lesbare Formate wie PDF, Word, Excel, PowerPoint, Visio).

Der Bieter wird auf Anforderung des Auftraggebers Schulungen mit unterschiedlichem Skill-Level (z.B. User-, Key-User, Administratoren-Schulungen) durchführen. Die Schulungen werden auf Anforderung des Auftraggebers durch den Bieter aufgezeichnet und in einem gängigen Videoformat (z.B. MP4, AVI) dem Auftraggeber für eine Veröffentlichung auf dem Intranet des Auftraggebers bereitgestellt.

Um eine Vergleichbarkeit der Angebote zu gewährleisten, werden im Preisblatt eine abgeschätzte Anzahl von Personentagen (PT) abgefragt. Die genaue Anzahl der Personentage (PT) wird im Pflichtenheft ermittelt und festgelegt. Bei Mengen-Mehrungen bzw. -Minderungen gilt der Einzelpreis für einen Personentag (PT) als Berechnungsgrundlage.

Für die Zeit der Inbetriebnahme stehen qualifizierte Mitarbeiter des Bieters in ausreichender Anzahl für das Projekt zur Verfügung, um Hilfestellungen und Unterstützung bei der Nutzung der neuen Systemumgebung zu leisten.

Nach durchgeführter Inbetriebnahme (Hypercare-Phase nach Go-Live) steht für den Zeitraum von 2 Tagen ein qualifizierter Mitarbeiter des Bieters für Fragen per Telefon / E-Mail (ggf. vor Ort) zur Verfügung, um Hilfestellungen und Nachschulungen durchführen zu können.

2.5 Instandhaltungsleistungen

2.5.1 Softwarepflege

Im Rahmen der Softwarepflege hat der Bieter die Software der von ihm gelieferten und im Servicevertrag enthaltenen Produkte regelmäßig auf dem aktuellen Stand zu halten.

Dazu gehört die Bereitstellung aller Major- und Minor-Releases, Updates sowie Service Packs und Hotfixe.

Sofern ein Upgrade neue Applikationen und Leistungen mit sich bringt, die bislang im System noch nicht implementiert waren, so werden diese dem Auftraggeber vom Bieter vorgestellt, angeboten und im Bedarfsfall auf Wunsch des Auftraggebers kostenpflichtig eingerichtet.

Für den Service aller gelieferten Komponenten ist der Bieter verantwortlich. Sofern Subunternehmer oder Hersteller für die Maßnahmen herangezogen werden, ist im Angebot (bitte Formblätter nutzen) darauf hinzuweisen.

Die Serviceleistung beinhalten grundsätzlich folgende Kriterien für das beschriebene Gesamtsystem und sind jeweils einzeln im Angebot zu beschreiben:

- Zur Verfügung stellen von Softwareupdates und Softwareupgrades
- Erreichbarkeit des Servicecenters siehe Kapitel 2.5.2
- Problemerkennung und Störungsbehebung via Remotezugriff siehe Kapitel 2.5.32.5.4 (nur in Abstimmung mit dem Auftraggeber durch Freigabe eines Ports)
- Störungsprioritäten / Reaktionszeiten siehe Kapitel 2.5.4

Der Bieter hat den spezifischen Anforderungen des Auftraggebers entsprechend qualifiziertes, zuverlässiges Personal vorzuhalten, damit eine Entstörung zeitgerecht vorgenommen werden kann.

2.5.2 Servicecenter

Der Bieter stellt dem Auftraggeber sein Servicecenter als Single Point of Contact zu den normalen Geschäftszeiten (Mo.-Fr. 08.00 – 17.00 Uhr, außer bundeseinheitliche Feiertage) für Störungsmeldungen, Aufträge und Hotline-Support über unterschiedliche Kanäle wie z.B. Telefon, E-Mail und Online-Ticketsystem zur Verfügung. Dies gilt ganzheitlich für alle beim Auftraggeber eingesetzten Systeme, Komponenten und Leistungen, die Gegenstand dieses Vergabeverfahrens sind. Jeder Kontakt mit dem Servicecenter ist durch den Bieter zu dokumentieren.

Der Bieter hat sicherzustellen, dass die meldenden Personen sowie die beim Auftraggeber eingesetzten Lösungen bei den Mitarbeitern des Bieters, welche die Störungsmeldungen entgegennehmen und weiterbearbeiten, bekannt sind.

Die Kommunikation zwischen Bieter und Auftraggeber ist ausschließlich in deutscher Sprache sicherzustellen.

2.5.3 Remote Service und Wartung, Zugang für vor Ort Einsätze

Grundsätzlich gilt, dass alle Serviceeinsätze, sowohl remote als auch vor Ort, niemals ohne nachvollziehbare Authentifizierung durchgeführt werden dürfen.

Das Servicepersonal des Bieters wird die Servicetätigkeiten vorrangig via Remotezugriff vornehmen. Dabei sind folgende Vorgaben zwingend zu beachten:

Für Support- und Fernwartungsanliegen muss ein Meldeprozess etabliert werden, welcher durch Personal des Bieters fernmündlich und/oder elektronisch vorgenommen werden kann. Mit dem Meldeprozess wird die Authentisierung für den gewünschten Fernwartungseinsatz beim Auftraggeber angefragt. Alle Zugriffe durch/über die Fernwartung sind erst nach erfolgreicher Authentisierung gestattet.

Fernwartungseinsätze / Remotezugriffe müssen über ein Ticketsystem dokumentiert werden.

Alle im Rahmen der Fernwartung via Remotezugriff auf jeglichen, vom Bieter zu betreuenden Systemen-Komponenten (HW, SW, VM-Ware etc.) durchgeführten Aktivitäten müssen mit eindeutig nachvollziehbaren Einträgen dokumentiert werden. Gleichzeitig muss die angebotene Fernwartungslösung gewährleisten, dass Mitarbeiter des Auftraggebers den gesamten Vorgang inkl. aller Tätigkeiten der Fernwartung lückenlos beobachten können.

Die Mitarbeitenden des Auftraggebers müssen jederzeit die Möglichkeit haben, einen laufenden Remotezugang, auch während der Fernwartung, durch das Trennen der Verbindung aktiv zu beenden.

Kann ein schwerwiegender Fehler vom Fernwartungszentrum nicht behoben werden, muss der Einsatz von Wartungspersonal vor Ort koordiniert werden.

Sofern Wartungseinsätze vor Ort notwendig sind, müssen diese bei einem vom Auftraggeber festgelegten Mitarbeiter angekündigt werden. Nach vereinbarter Terminabstimmung muss sich der Servicemitarbeiter des Bieters vor seinem Serviceeinsatz beim festgelegten Mitarbeiter des Auftraggebers melden und authentifizieren. Danach gewährt der Mitarbeiter des Auftraggebers Zugang zum Rechenzentrum und begleitet / überwacht die durchzuführenden Servicetätigkeiten. Die Servicetätigkeiten sind in einem entsprechenden Tätigkeitsnachweis zu dokumentieren. Dieser wird nach durchgeführter Tätigkeit vom Servicemitarbeiter des Bieters dem Mitarbeiter des Auftraggebers zur schriftlichen Bestätigung vorgelegt.

2.5.3.1 Schutz gegen Fremdzugriff

Grundsätzlich ist durch den Auftragnehmer im Rahmen der Service- und Instandhaltungsleistung sicherzustellen, dass die beauftragten und entsprechend verpflichteten Mitarbeiter des Auftragnehmers oder dessen Unter-Auftragnehmer über Zugriffs- und Einsichtsrechte nur so weit verfügen, wie dies für die jeweilige Aufgabenstellung unerlässlich ist.

Der Auftragnehmer stellt im Rahmen der Serviceunterstützung sicher, dass die Gefahr von Manipulationen in der Datenbank gespeicherten Daten ausgeschlossen ist.

Jedweder Zugriff auf die Systeme des Auftraggebers (vor Ort und/oder remote) ist personenbezogen zu protokollieren; es ist nachweisbar zu machen, wer welche Aktionen wann durchgeführt hat. Die Löschrfrist der vorgenannten Monitor- und/oder Logdateien wird zwischen dem Bieter und dem Auftraggeber im Rahmen der Erstellung des Pflichtenheftes abgestimmt.

2.5.4 Störungsprioritäten / Reaktionszeiten

Jede Störung wird bei Störungsannahme einer Störungspriorität (definiert die Dringlichkeit bzw. Störungsklasse) zugeordnet, welche die Priorisierung der zu treffenden Entstör- und Eskalationsmaßnahmen festlegt. Kann während der Störungsannahme die Störung nicht zweifelsfrei einer Störungsklasse zugeordnet werden, wird sie zunächst in die nächsthöhere Klasse eingestuft. Im Bedarfsfall soll während der Bearbeitung eine Herunterstufung vorgenommen werden können. Für das geschuldete Leistungsspektrum gelten folgende Störungsprioritäten:

Störungs- priorität	Beschreibung
Priorität 1 „Kritisch“	Ein Problem, das Funktionen / Funktionalität, die für den normalen Betrieb des Produktes nötig sind, beeinträchtigt und zu einem Gesamtsystem- bzw. Netzwerkausfall führt, oder das den Einsatz des Produktes verhindert.
Priorität 2 „Hoch“	Ein Problem, das Funktionen / Funktionalität, die für den normalen Betrieb des Produktes nötig sind, beeinflusst, aber das zu keinem Gesamtsystem- oder Netzwerkausfall führen wird.
Priorität 3 „Mittel“	Ein Problem, das Funktionen / Funktionalität beeinflusst, das aber den normalen Betrieb des Produktes nicht beeinträchtigt bzw. für das es einen Workaround gibt.
Priorität 4 „Niedrig“	Ein Problem, das keinen Einfluss auf die Funktion / Funktionalität des Produkts hat und eher kosmetisch ist.

Die Reaktionszeit umfasst die Bereitstellung einer temporären Workaround-Lösung und eine anschließende, weitere vollständige und validierte Lösung für das Problem. Die Reaktionszeit wird verschiedenen Zeitrahmen, je nach Klassifizierung der Anfrage, zugeordnet. Sie gliedert sich wie folgt:

Störungs- priorität	Reaktionszeit innerhalb
Priorität 1 „Kritisch“	von 4 Stunden
Priorität 2 „Hoch“	des nächsten Arbeitstages
Priorität 3 „Mittel“	der nächsten 2 Arbeitstage
Priorität 4 „Niedrig“	der nächsten 3 Arbeitstage

Im Falle eines vom Auftragnehmer verursachten Projektverzugs von mehr als 4 Wochen gilt: Ab der 5. Kalenderwoche vom Auftragnehmer verschuldeter Verzögerung werden dem Auftragnehmer 1% der Gesamtangebotssumme abgezogen. Der Abzug ist limitiert auf 15% der Gesamtangebotssumme.

2.6 Datenschutz

Der Auftraggeber unterliegen im Bereich des Datenschutzes zahlreichen gesetzlichen Bestimmungen (Sozialgesetzbuch X, DS-GVO, Bundes- und Landesdatenschutzgesetz). Die Verarbeitung von Sozialdaten iSv § 67 Abs. 2 SGB X erfolgt heutzutage mithilfe des Einsatzes von IT-Systemen. Diese unterliegen besonderen Sicherheitsanforderungen, die dem hohen Schutzbedarf der Sozial- und Gesundheitsdaten im Hinblick auf deren Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität Rechnung tragen.

Dementsprechend muss neben der Vertraulichkeit und Integrität von schutzbedürftigen Daten und besonders schutzbedürftigen personenbezogenen Daten durch technische und organisatorische Maßnahmen umfassend sowie dem Stand der Technik entsprechend abgesichert werden. Diese technisch-organisatorischen Maßnahmen sind dem Auftraggeber zu Vorabprüfung vorzulegen.

An die neue Systemlösung werden folgende Anforderungen gestellt:

- technischen und organisatorischen Maßnahmen für die Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit der Daten sind entsprechend der Kritikalität der Daten sichergestellt.
- Die relevanten Gesetze wie zum Beispiel die DSGVO, LDSG, BDSG, SGB und weitere, werden stringent eingehalten.
- Sicherstellung einer strikten Mandantentrennung (z.B. eigener Schlüssel)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Auftragsfall folgende Leistungen zu erbringen:

- Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags (siehe „13 Anlage Muster-AV-Vertrag“)
- Lieferung der Daten des Auftragnehmers für die Anzeige nach § 80 Abs. 1 SGB X

2.7 Change-Management

Ein Change Request, also Mehr-, Minder- und/oder Zusatzleistungen durch den Auftragnehmer, muss in einem verständlichen und ausreichend detaillierten Änderungsantrag (RfC¹) schriftlich dokumentiert werden. Folgende Regeln bei der Handhabung der Change Requests sind einzuhalten:

- Jeder Change Request muss dem Auftraggeber zur Beurteilung und Zustimmung vorgelegt werden.
- Die Entscheidung über die Durchführung muss einvernehmlich gefällt werden.
- Der Change Request ist als Vertragsergänzung oder –änderung des späteren EVB-IT-Vertrages vom Auftragnehmer schriftlich zu dokumentieren.

2.8 Leistungen bei Vertragsende

Mit Ende der Vertragslaufzeit sichert der Bieter zu, alle benötigten Unterstützungsleistungen im Rahmen einer Migration zu leisten. Hierzu zählt die Bereitstellung eines Ansprechpartners, welcher sowohl für den Auftraggeber als auch einem potenziellen neuen Dienstleister für Auskünfte zwecks Migration zur Verfügung steht. Darüber hinaus sind sämtliche technischen Zuarbeiten zu leisten, die ein neuer Dienstleister zur Migration auf eine neue sichere Internet- und Standortanbindung benötigt. Der Bieter stellt durch seine Mitwirkung sicher, dass eine Migration innerhalb von maximal drei Monaten zum Vertragsende umgesetzt werden kann.

Für den Fall, dass das Vertragsverhältnis aufgrund deutlicher Verfehlungen der Service Level Agreements oder groben Verstößen gegen Datenschutzvereinbarungen oder groben Fahrlässigkeit, deren Verursachung dem Bieter zuzuordnen sind, seitens des Auftraggebers beendet werden muss, sind die oben veranschlagten Leistungen unentgeltlich zu erbringen.

¹ RfC = Request for Change