



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM DER JUSTIZ UND
FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ

TEIL B

Leistungsbeschreibung

zur

Ausschreibung der

Dienstleistungskonzession

„Haftraumtelefonie und Haftraummultimedia“

für das

Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz

Verfahrensführende Stelle
GÖRG Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB
Ulmenstraße 30
60325 Frankfurt am Main

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass die vorliegenden Vergabeunterlagen urheberrechtlich geschützt sind und nur zur Erstellung eines Angebotes auf die vorliegende Ausschreibung verwendet werden dürfen. Eine Weitergabe, Vervielfältigung oder anderweitige Nutzung der Unterlagen darf nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Ministeriums der Justiz Rheinland-Pfalz erfolgen.



Inhalt

1	Einleitung.....	6
2	Rahmenbedingungen	7
2.1	Zielsetzungen.....	7
2.2	Ausgangssituation	7
2.3	Abgrenzung	8
3	Anstalten und vorhandene Infrastruktur	9
3.1	Kurzbeschreibung der Anstalten	10
3.2	Geplante Ertüchtigungen durch den Konzessionsgeber	13
3.3	Beistellungen	13
4	Lösungsdesign	15
4.1	Backend-Architektur.....	15
4.2	Anforderungen an die Lösungsarchitektur im Haftraum	16
4.3	Mögliche Lösungsvarianten im Haftraum	16
4.4	Konzeptionelle Beschreibung der angebotenen Lösung („Lösungskonzept“)	17
5	Bereitzustellende Dienste	22
5.1	Dienste ohne Kostenverrechnung.....	22
5.1.1	Anstaltsinformationsportal	23
5.1.2	Basispaket Spiele	23
5.1.3	Authentifizierung.....	24
5.1.4	Digitales Verwaltungsverfahren	25
5.1.5	Persönliche Datenablage.....	25
5.1.6	Kalender/ Wecker.....	26
5.1.7	Abfrage des Kontostands	26
5.1.8	Internetzugang Basis	26
5.1.9	Spielekonsolen im Besitz der Gefangenen	28
5.1.10	TV Geräte in Gruppenräumen	28
5.1.11	Reduziertes Fernseh- und Radioangebot	28
5.1.12	Support für inhaftierte Personen	28
5.2	Dienste mit Kostenverrechnung.....	29
5.2.1	Flurtelefonie	29
5.2.2	Telefonie im Haftraum	29



5.2.3	Fernsehen	30
5.2.4	TV Geräte von Sicherungsverwahrten.....	31
5.2.5	Abspielen von DVD / BluRay.....	31
5.2.6	Radio.....	31
5.3	Optionale Dienste mit Kostenverrechnung.....	32
5.3.1	Digitaler Kommunikationsdienst / E-Mail	32
5.3.2	Kurznachrichtendienst/Chat.....	33
5.3.3	Videotelefonie	33
5.3.4	Spielepaket erweitert	34
5.4	Beschreibung der Funktionen für JVA-Bedienstete	35
5.4.1	Authentifizierung.....	35
5.4.2	Rollen- und Rechtekonzept	35
5.4.3	Asset-Management	36
5.4.4	Pflege von Teilnehmerdaten	37
5.4.5	Zuteilung und Wegnahme von Diensten.....	37
5.4.6	Pflege von Whitelists für Rufnummern und Kontaktdaten.....	38
5.4.7	Pflege von Black- und Whitelists für Internetseiten.....	38
5.4.8	Kontoüberwachung.....	38
5.4.9	Aufzeichnen, Mithören, Protokollierung.....	39
5.4.10	Not-Aus.....	39
5.4.11	Redaktion für das Anstaltsinformationsportal	39
5.4.12	Digitales Verwaltungsverfahren: Formular Editor.....	39
5.4.13	Digitales Verwaltungsverfahren: Workflow Editor	40
5.4.14	Export von Daten aus dem persönlichen Speicherbereich	40
5.4.15	Support für JVA Bedienstete	41
5.5	Dienste für Dritte.....	41
5.5.1	Aufladung des Kontos durch externe Einzahler	41
5.5.2	Support für externe Einzahler	41
5.6	Kontoführung und Abrechnung der Dienstenutzung.....	42
6	Bereitzustellende Hardware.....	44
6.1	Grundlegende Anforderungen an Hardware	44
6.1.1	Normen und Zertifikate.....	44



6.1.2	Umweltschutz, Sicherheit und Ergonomie	45
6.2	Modem	46
6.3	Telefon.....	47
6.4	Bildschirm	47
6.5	Set-Top-Box, Computereinheit.....	48
6.6	Wandhalter.....	49
6.7	TV-Geräte für Gruppenräume	49
6.8	Externes Laufwerk für CD/DVD/BluRay.....	50
6.9	Headset.....	50
6.10	Anschluss- und Verbindungsleitungen.....	50
6.11	Prüfung und Freigabe angebotener Hardware	50
7	Datenschutz und Datensicherheit	52
7.1	Verarbeitung personenbezogener Daten von Inhaftierten	52
7.2	Verarbeitung personenbezogener Daten des Konzessionsgebers.....	52
7.3	Besondere Anforderungen an die Datenverarbeitung.....	54
7.4	IT-Sicherheit	57
7.5	Eingesetztes Personal.....	58
8	Einführungsprojekt(e)	59
8.1	Zielsetzungen.....	59
8.2	Ablauf des Abnahmeverfahrens.....	60
8.3	Organisation zur Einführung des Haftraummediensystems	61
8.3.1	Projektleitung	61
8.3.2	Projektpersonal	61
8.3.3	Vom Konzessionsnehmer erwartete Beistellungen des Konzessionsgebers	61
8.4	Projektplanung	62
8.5	Projektkommunikation und Berichtswesen	62
8.6	Aufwendungen für die Realisierung	63
8.7	Aufbau zentraler Systeme	63
8.8	Aufbau der Komponenten im Haftraum	63
8.9	Übergang zum neuen Konzessionsnehmer (Nutzersicht).....	64
8.10	Übergang zum neuen Konzessionsnehmer (vertragliche Sicht).....	64
8.11	Schulungen in der Einführungsphase	64



9	Weitere Leistungen des Konzessionsnehmers.....	66
9.1	Servicemanagement.....	66
9.2	Reporting.....	66
9.3	Service Level.....	67
9.4	Entstörungsprozess für Dienste.....	70
9.5	Asset Management.....	70
9.6	Dokumentation.....	70
9.6.1	Systemdokumentation.....	70
9.6.2	Bedienungsanleitung für inhaftierte Personen.....	71
9.6.3	Bedienungsanleitung für JVA-Bedienstete.....	71
9.6.4	Kurzanleitungen für definierte Fehlerfälle.....	71
9.7	Schulungen.....	71
9.8	Unterstützungsleistungen.....	72
9.9	Lagerung und Austausch von Hardware, Peripheriegeräten und Verbrauchsmaterial.....	73



1 Einleitung

Das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz schreibt für die Themenfelder Hafraumtelefonie und Haftraummultimedia die nachfolgend näher beschriebene Dienstleistungskonzession gemäß § 105 Abs. 1 Nr. 2 GWB aus.

Gegenstand des Vertrages sind die Erbringung von Kommunikationsdienstleistungen und die Bereitstellung von Endgeräten im Bereich des Justizvollzuges zur Nutzung durch inhaftierte Personen. Ziel ist es, den Zugang zu diesen Kommunikationsdienstleistungen in jedem Hafraum zu ermöglichen und damit die in einzelnen Justizvollzugsanstalten aktuell noch vorhandene Flurtelefonie abzulösen.

Der einheitliche Betrieb mit landesweit gleicher Bedienung, sowohl für die inhaftierten Personen wie auch für das Vollzugspersonal und die durchgängige Verwaltung der Nutzenden und ihrer Guthabenkonten, auch bei Verlegung zwischen verschiedenen Einrichtungen, lassen sich nur mit einer einheitlichen, aus einer Hand bereitgestellten Lösung erreichen.

Die dem künftigen Konzessionsnehmer zugestandenen Rechte umfassen die alleinige Verwertung der in dieser Leistungsbeschreibung nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen ohne eine ergänzende Zahlung durch den Konzessionsgeber. Damit geht einher, dass der Konzessionsnehmer das Betriebsrisiko trägt.

Geplanter Vertragsbeginn ist mit Zuschlagserteilung (voraussichtlich bis zum 01.04.2027), geplanter Betriebsbeginn der 01.10.2026. Die dazwischenliegende Zeit dient als Rüstzeit. Der Auftraggeber kann den Vertrag zwei Mal um jeweils ein Jahr verlängern.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Zielsetzungen

Während der Laufzeit der hier ausgeschriebenen Konzession soll eine landesweit einheitliche Lösung zur Bereitstellung und Nutzung zunächst von Telefonie und TV, später von Multimediadiensten in Hafträumen aufgebaut und betrieben werden. Die Lösung soll zeitgemäß, technologisch ausgereift und zuverlässig sein und den inhaftierten Personen die Nutzung zu marktüblichen Kostensätzen ermöglichen. Derzeit noch getrennte Dienste, wie die Nutzung von Fernsehgeräten und Spielekonsolen, sollen ebenfalls in die Dienstleistungskonzession überführt werden.

Die Komplexität der Lösung soll im Haftraum so gering wie möglich sein, um bei größtmöglicher Einheitlichkeit ein hohes Maß an Betriebssicherheit zu erreichen. Die Nutzung fremder bzw. zusätzlicher Unterhaltungs- und Kommunikationsgeräte soll aus Sicherheits- und Ordnungsgründen so weit wie möglich reduziert werden.

Das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz (MJV) ist sich bewusst, dass der Endausbau im Rahmen dieses Vertrages nur in mehreren Phasen erreicht werden kann. Dies begründet sich durch sehr unterschiedliche Ausgangssituationen in den einzelnen Justizvollzugsanstalten (JVA). Die Zielsetzungen je JVA wurden bestmöglich auf die bereits erfüllten bzw. noch zu erfüllenden Rahmenbedingungen angepasst.

Neben den technischen Zielen wie Konsolidierung, Vereinheitlichung und Betriebssicherheit, die im Wesentlichen dem MJV dienen, stehen mindestens gleichberechtigt soziale Ziele. Die Resozialisierung der Gefangenen soll aktiv und nachhaltig unterstützt werden, indem soziale Bindungen zu Familie, Freunden und anderen Bezugspersonen außerhalb der Anstalt gepflegt und gestärkt werden können. Der regelmäßige und unkomplizierte Kontakt nach außen ist ein entscheidender Faktor, um die psychische Stabilität der Insassinnen und Insassen zu fördern und sozialer Isolation entgegenzuwirken.

Darüber hinaus soll der Zugang zu elektronischen Lernangeboten vereinfacht, die Nutzung weiterer Dienste und Medien ermöglicht werden, während die Inhalte gezielt ausgesucht, freigegeben und gesteuert werden können.

Zu den sozialen Zielen gehört auch ein Tarifmodell, das für die inhaftierten Personen bezahlbar ist. Der Konzessionsgeber unterstützt dieses Ziel, in dem er einerseits keine Konzessionsabgabe vom Konzessionsnehmer erhebt und andererseits im Vorfeld zur Schaffung einer homogenen Ausgangslage Ertüchtigungsarbeiten vornehmen lässt, die den Konzessionsnehmer nicht zusätzlich belasten.

2.2 Ausgangssituation

Bedingt durch Einflüsse wie den Gebäudebestand, dessen Struktur und Alter, vorgenommene Bau- und Renovierungsmaßnahmen sowie vorhandene Verträge ergibt sich zum Zeitpunkt der Ausschreibung keine einheitliche Ausgangslage in den Justizvollzugsanstalten des Landes Rheinland-Pfalz.



Aktuell laufen landesweit Ertüchtigungsmaßnahmen, um in den Hafträumen durchgängig BK-Antennendosen mit Rückkanaltauglichkeit bereitzustellen. Ziel ist es, bis zum Vertragsbeginn alle Liegenschaften im Hinblick auf die Rückkanaltauglichkeit zu ertüchtigen.

Eine Vereinheitlichung wird auch bei den Satellitenempfangsanlagen angestrebt. Diese befinden sich zum Teil im Eigentum des Landes, teils gehören sie Vertragspartnern. Unabhängig von der Vereinheitlichung werden die Bereitstellung und der Betrieb der Satellitenempfangsanlagen nicht Bestandteil der mit diesem Verfahren ausgeschriebenen Dienstleistungskonzession.

Abhängig vom technischen Zustand der Justizvollzugsanstalten vor Beginn der Ertüchtigung ist das vorhandene Telefonie-Angebot sehr unterschiedlich ausgeprägt. Teilweise ist Flurtelefonie noch im Einsatz, teils ist die Haftraumtelefonie bereits umgesetzt. Zusätzlich bestehen Verträge für die TV-Nutzung mit unterschiedlichen Partnern und Laufzeiten.

Zur Planung und Durchführung der Ertüchtigungsmaßnahmen wurde bis Juni 2025 eine vor-Ort-Aufnahme durch einen Fachbetrieb durchgeführt. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse befindet sich in Kapitel 3.

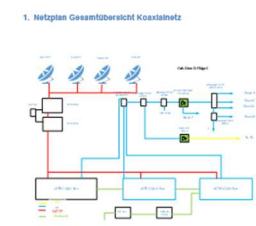
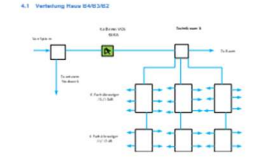
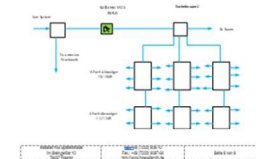
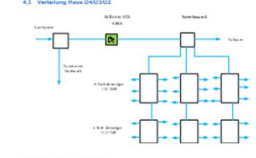
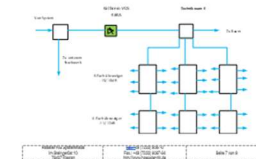
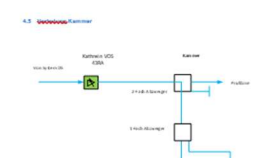
Die getroffenen Maßnahmen zielen darauf ab, für den Bieter bestehende kalkulatorische Risiken durch die Schaffung einer homogenen Ausgangssituation mit einheitlichen Beistellungen möglichst weitgehend auszuräumen.

2.3 Abgrenzung

Bauliche Maßnahmen oder Ertüchtigungsleistungen durch den Konzessionsnehmer, die fest mit den Gebäuden verbunden werden und folglich nach Ende der Konzession eingebaut bleiben würden, sind nicht Bestandteil der hier ausgeschriebenen Leistungen.

3 Anstalten und vorhandene Infrastruktur

Zur Dokumentation der Ausgangslage hat das MJV einen Dienstleister hinzugezogen, der bis Ende Mai 2025 die vorhandenen Anlagen in den JVA/JSA in Augenschein genommen und dokumentiert hat. Für jede der nachfolgend aufgeführten Anstalten existiert eine Systemdokumentation, die unter anderem die Themen SAT-Empfang, Kanalaufbereitung und eine Beschreibung der Ausgangsverteilung in den Hafthäusern umfasst.

<p>JVA Diez Systemdokumentation SAT/BK Stand: 25.05.25 Status: Vertraulich</p>	<p>Inhalt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Netzplan Gesamtübersicht Koaxialnetz 3 2. Kanalaufbereitung 4 2.1 STASIRO DAB Six Kanalaufbereitung 4 2.2 Management 4 2.3 TV Umwicklung Kanäle 4 2.4 Systemkomponenten 4 2.5 Programmierung 4 3. Senderteile 4 4. Ausgangsverteilung 6 4.1 Verteilung House BR43302 6 4.2 Verteilung House DR43302 6 4.3 Verteilung House BR43302 7 4.4 Verteilung House BR43302 7 4.5 Verteilung Kammer 8 5. Anmerkungen 8 	<p>1. Netzplan Gesamtübersicht Koaxialnetz</p> 	<p>2. Kanalaufbereitung</p> <p>2.1 STASIRO DAB Six Kanalaufbereitung Benennung: KANAL Passwort: KANAL Keine Informationen</p> <p>2.2 Management Management IP: Forwarding über Fritz Box/Modem Router</p> <p>2.3 TV Umwicklung Kanäle DVB-S/S2 auf GDM Ausgangskabel S21-S23E21-E07 Typ 104-05</p> <p>2.4 Systemkomponenten SAT: 3 Satelliten Anten 10.2° (Euler 13°) "Super 42" Diel-Euler 10° Empfangskabel über 2,0m 102-10-Multiflex Antennentyp SuperDolby-Kocher SuperDolby-Kocher SuperDolby-Kocher (102-102) ca. TV-App Single-Track-Router</p> <p>2.5 Programmierung Kein Zugriff auf Anlage & Passwortsicherheit</p>
<p>3. Senderteile</p> <p>Nicht verfügbar-Zugriff auf Anlage</p>	<p>4. Ausgangsverteilung</p> <p>4.1 Verteilung House DR43302</p>  <p>4.2 Verteilung House CR43302</p> 	<p>4.3 Verteilung House DR43302</p>  <p>4.4 Verteilung House BR43302</p> 	<p>4.5 Unbekannt</p> 

Die weitergehenden Unterlagen werden nach Maßgabe des Verfahrensbriefs zur Verfügung gestellt.

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben die Anstalten in Stichpunkten, geben Informationen zu geplanten und laufenden Ertüchtigungsmaßnahmen des Konzessionsgebers, zu Möglichkeiten des Konzessionsnehmers und zu den Beistellungen.

3.1 Kurzbeschreibung der Anstalten

Nachfolgend sind die auszustattenden Einrichtungen im Sinne eines Steckbriefes zur Größe und zur vorhandenen Infrastruktur kurz beschrieben, um eine Abschätzung des Gesamtumfangs zu ermöglichen.

Die nebenstehende Karte zeigt die Lage der Anstalten im Land Rheinland-Pfalz.

Auf der Karte abgebildet, aber nicht im Rahmen der ausgeschriebenen Konzession auszustatten ist die Jugendarrestanstalt in Worms.

Weiterführende Informationen zu den einzelnen Einrichtungen sind unter <https://justiz.rlp.de/justizvollzug> abrufbar.



Diez, Justizvollzugs- und Sicherungsverwahrungsanstalt

- 491 Hafträume im geschlossenen Vollzug,
- 64 Zimmer in der Sicherungsverwahrung,
- 59 Hafträume im offenen Vollzug,
- SAT-Anlage ist DVB/S2 fähig, 4 Antennen/Satelliten,
- für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen
- 16 Flurtelefone
- Internet über DSL, 100Mbit/s

Frankenthal, Justizvollzugsanstalt

- 423 Hafträume im geschlossenen Vollzug,
- 19 Haftplätze im offenen Vollzug (Außenstelle),
- SAT-Anlage ist DVB/S2 fähig, 4 Antennen/Satelliten,
- Haftraumtelefonie bereits über DOCSIS realisiert,
- 24 Flurtelefone
- Internet über DSL, 100Mbit/s

Koblenz, Justizvollzugsanstalt

- 151 Hafträume im geschlossenen Vollzug (davon 9 in der Frauenabteilung),
- 23 Hafträume im offenen Vollzug,
- SAT-Anlage ist DVB/S2 fähig, 4 Antennen/Satelliten,
- Für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen,

- 10 Flurtelefone (7 im geschlossenen und 3 im offenen Vollzug)
- Internet über DSL, 100 Mbit/s

Ludwigshafen, Justizvollzugsanstalt

- 66 Hafträume im geschlossenen Vollzug
- 1 Überwachungshaftraum
- SAT-Anlage ist DVB/S2 fähig, 4 Antennen/Satelliten,
- Für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen,
- 7 Flurtelefone
- Internet über DSL, 6 Mbit/s

Rohrbach, Justizvollzugsanstalt

- 466 Hafträume im geschlossenen Vollzug (m+w),
- 33 Hafträume im offenen Vollzug (m+w),
- SAT-Anlage gemischt DVB/S1 und S2 fähig, 3 Antennen/Satelliten,
- Für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- 25 Flurtelefone
- Internet über Glasfaser, 50 Mbits/s

Schifferstadt, Jugendstrafanstalt

- 234 Haftplätze für Jugendliche
- SAT-Anlage gemischt DVB/S1 und S2 fähig, 3 Antennen/Satelliten
- Für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen
- 21 Flurtelefone
- Internet über BK-Kabel, 500 Mbit/s

Trier, Justizvollzugsanstalt

- 155 Hafträume im geschlossenen Vollzug,
- 30 Hafträume im offenen Vollzug
- Keine Freizeit- bzw. Gemeinschaftsräume mit TV-Gerät
- SAT-Anlage ist DVB/S2 fähig, 4 Antennen/Satelliten,
- Für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen
- 7 Flurtelefone
- Internet über BK-Kabel, 50Mbit/s Downlink, 20 Mbit/s Uplink

Wittlich, Justizvollzugsanstalt

- 528 Haftplätze im geschlossenen Vollzug,

- 41 Hafträume im offenen Vollzug,
- SAT-Anlage ist DVB/S2 fähig, 2 Antennen/Satelliten,
- Haftraumtelefonie in der JVA bereits über DOCSIS realisiert
- 21 Flurtelefone
- Internet über DSL, 100Mbit/s Downlink, 50Mbit/s Uplink

Wittlich, Jugendstrafanstalt

- 77 Haftplätze im geschlossenen Vollzug
- 7 (Flur-)Telefone in Gruppenräumen
- SAT-Anlage ist DVB/S2 fähig, 2 Antennen/Satelliten,
- Für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen
- 8 Flurtelefone
- Internet wird über den Anschluss der JVA Wittlich bezogen

Wittlich, Justizvollzugskrankenhaus

- 53 Hafträume
- Versorgung gemeinsam mit der JVA Wittlich
- Für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen

Zweibrücken, Justizvollzugsanstalt

- 396 Haftplätze im geschlossenen Vollzug,
- 52 Haftplätze im offenen Vollzug
- SAT-Anlage gemischt DVB/S1 und S2 fähig, 3 Antennen/Satelliten
- Heterogene Infrastruktur, Modernisierung läuft
 - nach Abschluss vsl. 103 Haftplätze mit CAT.7 Anschluss,
 - Rest: für DOCSIS nutzbare Koaxialverkabelung,
- Antennendosen sind noch durch Multimedia-Anschlussdosen zu ersetzen
- 27 Flurtelefone
- Internet über DSL, 50Mbit/s
- Ab 2027 wird in der JVA ein Neubau mit 10 Haftplätzen in der Sozialtherapeutischen Anstalt und 10 Hafträumen, die entweder in Einzelbelegung genutzt oder als Doppelhafträume mit Haftplätzen für Mütter mit kleinen Kindern verwendet werden können, errichtet. Dort sollen CAT.7 Anschlüsse zur Verfügung stehen. Nach der Fertigstellung, voraussichtlich im April 2031, ist dieser Neubau ebenfalls auszustatten.

3.2 Geplante Ertüchtigungen durch den Konzessionsgeber

Bis zum Beginn der Einführungsprojekte in den jeweiligen Anstalten (vgl. Gruppierung in Abschnitt 8) plant der Konzessionsgeber, die nachfolgend aufgeführten Ertüchtigungen veranlasst und abgeschlossen zu haben:

Tausch von Anschlussdosen zu Multimedia-Anschlussdosen in

- Diez
- Koblenz
- Ludwigshafen
- Schifferstadt
- Trier
- Wittlich (in JSA und JVK)
- Zweibrücken

Ersatz von Verstärkern/Splittern in

- Schifferstadt

Revision der BK-Verteilung

- Schifferstadt, Bau B
- Zweibrücken im nicht modernisierten Teil

Einpegeln/einmessen

- In allen Standorten, in denen
 - Dosen getauscht
 - Verstärker/Splitter ersetzt
 - oder die BK-Verteilung im Rahmen einer Revision bearbeitet wurde.

Ertüchtigung der SAT-Anlagen in

- Wittlich,
- Diez

Anpassung der Kanalbelegung im BK-Netz vereinheitlichen/verschieben in

- Diez
- Koblenz
- Trier

3.3 Beistellungen

In jeder JVA stellt der Konzessionsgeber zum Beginn des jeweiligen Einführungsprojektes die nachfolgend beschriebenen Leistungen bei:



- Fernsehempfang mittels Satellit, Kopfstation zur Umsetzung auf DVB-C, Kanalbelegung für DOCSIS vorbereitet
- Übertragungsnetz für DVB-C, ausgebaut/ertüchtigt auf Rückkanalfähigkeit
- Internetanschluss, Bandbreite gemäß Abschnitt 3.1
- Abschließbarer Technikraum mit Strom und Netzwerkanbindung
- Serverräume, Rackspace, Stromversorgung (nicht unterbrechungsfrei)
- Verschießbare Abstellfläche für Material des Konzessionsnehmer während des Aufbaus, am letzten Tag des Aufbaus zu hinterlassen wie vorgefunden

Im Haftraum

- Stromanschluss je Haftraum mit 230V/16A
- Multimedia-Dose mit F-Buchse, in Einzelfällen zusätzlich RJ 45 Anschlussdose.
- Wandfläche geeignet für die Montage von Modem/Netzwerkabschluss und TV-Halterung

Organisatorische Unterstützung

- Ansprechpartner für Terminplanung und Koordination
- Kommunikation
- Sicherheitsbegleitung bei Arbeiten im Anstaltsbereich

4 Lösungsdesign

Das Fernseh- und Radioangebot sowie die Telefonie sind für inhaftierte Personen ein wesentlicher Bestandteil des Haftalltages. Eine durchgängige Verfügbarkeit trägt zu einem geregelten Ablauf des Haftalltages – sowohl für inhaftierte Personen als auch für die JVA-Bediensteten – bei. Mit der Einführung weiterer Multimediadienste wird das Gesamtsystem noch an Bedeutung hinzugewinnen.

Die Systemarchitektur ist durch den Konzessionsnehmer so zu wählen, dass eine hohe Verfügbarkeit während des täglichen Nutzungszeitraumes sichergestellt wird (siehe Servicelevel Ziff. 9.3). Kritische Komponenten sind gegebenenfalls redundant auszulegen. In den Hafträumen soll die Komplexität der Lösung so gering wie möglich gehalten werden, zum Beispiel durch eine möglichst geringe Anzahl zu installierender Komponenten und Verbindungen zwischen den einzelnen Bestandteilen.

Neben der Optimierung der eingesetzten Technik gewährleisten auch effiziente Betriebsprozesse des Konzessionsnehmers eine hohe Verfügbarkeit, die durch den Einsatz von Managementmethoden dauerhaft gesichert wird.

4.1 Backend-Architektur

Dem Konzessionsnehmer steht es unter der Berücksichtigung des Datenschutzes und der IT-Sicherheit (siehe zu den Anforderungen Ziff. 7) grundsätzlich frei, die Dienste und Funktionen aus seinem Rechenzentrum, über Server vor Ort in den Justizvollzugsanstalten oder mit einer Mischform aus On-Site und Remote-Installation, bereitzustellen. Die personenbezogenen Daten sollen jedoch in den Anstalten gespeichert werden.

Die genaue Verteilung der Systeme, die in den Systemen jeweils gehaltenen Daten, benötigte Netze, deren Sicherheitsmaßnahmen und Bandbreiten sowie weitere für den Betrieb der Lösung notwendige Bausteine beschreibt der Bieter in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4), das mit dem Angebot abzugeben ist.

Das System muss so aufgebaut sein, dass beim Ausfall von Teilkomponenten möglichst nahtlos (= innerhalb von max. 5 Minuten) auf Reserven (vgl. Redundanz) umgeschaltet wird. Wo dies nicht möglich ist, sind alle betriebsrelevanten Komponenten in einem zeitlich vertretbaren Rahmen schnellstmöglich zu entstören. Die vereinbarten Service-Level sind einzuhalten.

Die Entscheidung zur Dimensionierung der Firewall-Systeme, Server sowie zu einer möglichen Clusterbildung soll der Konzessionsnehmer im Rahmen seiner Verantwortung für die IT-Infrastruktur selbst vornehmen. Die Daten zur Dimensionierung werden je JVA durch den Konzessionsnehmer offengelegt, die Auslastung der Komponenten und Verbindungen ist Teil des regelmäßigen Reportings. Zeigen die Daten einen erkennbar steigenden Trend, so ist der Bieter beim Überschreiten der 50% Marke zur umgehenden Anpassung des Sizing verpflichtet.

Das für den Aufbau der Lösung notwendige JVA-interne Netzwerk wird durch den Konzessionsnehmer unter Nutzung der definierten Beistellungen realisiert und muss physisch und logisch jederzeit von den Netzwerken des Konzessionsgebers getrennt sein (Mindestanforderung 4.1.1). Die Netzwerke des Konzessionsnehmers sind durch zeitgemäße Sicherheitseinrichtungen gegen fremde Zugriffe geschützt (Mindestanforderung 4.1.2).

Der Zugriff des Konzessionsgebers und des Konzessionsnehmers auf das Haftraummediensystem und seine Endgeräte erfolgt über autorisierte, authentifizierte und verschlüsselte Virtual Private Network-Verbindungen (VPN) (Mindestanforderung 4.1.3).

Die Bereitstellung des Netzwerkes in den Hafträumen wird überwiegend über BK-Antennendosen mit Rückkanaltauglichkeit ermöglicht. Nur bei einem geringen Anteil der Haftplätze stehen Netzwerk-Anschlussdosen zur Verfügung. Von einer Änderung hin zu mehr Netzwerk-Anschlussdosen ist kurz- und mittelfristig nicht auszugehen. Die vom Konzessionsnehmer angebotene Lösung muss auf beiden Netzwerkvarianten betreibbar sein (Mindestanforderung 4.1.4). Notwendige Endpunkte wie z. B. DOCSIS-Modems sind vom Konzessionsnehmer als Bestandteil seiner Lösung vorzusehen und von ihm beizustellen.

4.2 Anforderungen an die Lösungsarchitektur im Haftraum

Die Komplexität der Komponenten, die im Haftraum zur Leistungserbringung benötigt werden, soll so gering wie möglich sein. Verbaute Komponenten müssen vandalismussicher und gegen unberechtigtes Öffnen geschützt sein (Mindestanforderung 4.2.1). Vorzugsweise sind die Gehäuse der Komponenten transparent, so dass bei Kontrollen des Haftraums unmittelbar erkennbar ist, ob das Gehäuse manipuliert oder als Versteck für Gegenstände benutzt wurde. Die Unterbringung handelsüblicher Komponenten in zusätzlichen Schutzgehäusen ist möglich, erhöht aber den Platzbedarf und erschwert sowohl die Nutzung als auch die Entstörung.

Für alle Realisierungsvarianten gilt: Die Anzahl der benötigten Einzelkomponenten und Verbindungsleitungen sowie der belegten Stromanschlüsse soll so gering wie möglich sein.

Aufgrund der erwarteten Komplexität der Lösung muss der Konzessionsnehmer zum Rollout-Zeitpunkt alle Hafträume gleichartig mit Geräten ausstatten und in Betrieb nehmen, ohne dass durch den Konzessionsgeber garantiert werden kann, dass die Hafträume durchgehend belegt sind und dass inhaftierte Personen kostenpflichtige Dienste vom Konzessionsnehmer beziehen (Mindestanforderung 4.2.2).

4.3 Mögliche Lösungsvarianten im Haftraum

In den Grenzen der beschriebenen Anforderungen an die Lösungsarchitektur und das Backend ist der Konzessionsnehmer bei der Wahl der Bestandteile seiner Lösung frei. Mögliche Lösungsvarianten, die

im Rahmen der Markterkundung vorgefunden wurden, bzw. aus den gezeigten Komponenten zusammenstellbar wären, sind (nicht abschließend):

- „Intelligenter Bildschirm“ DVB-C mit CI, mit eingebautem Computer, bedienbar über Touch und Tastatur/Mouse, Gehäuse transparent oder vandalismussicher, Telefon als separates Gerät, Bildschirm und Telefon jeweils mittels Anschlussleitung mit dem Netzabschluss im Haftraum verbunden - Kamera für Videotelefonie
- Standard-Bildschirm DVB-C mit CI, ergänzt um eine am Gerät oder dem Wandhalter montierte Computer-Einheit bzw. Set-Top-Box, bedienbar über Fernbedienung und Tastatur/Mouse, Gehäuse transparent oder vandalismussicher, Telefon als separates Gerät, Bildschirm und Telefon jeweils mittels Anschlussleitung mit dem Netzabschluss im Haftraum verbunden - Kamera für Videotelefonie

Die Bieter können im Rahmen Ihrer Angebote weitere Lösungsmöglichkeiten vorschlagen. Ein Telefonendgerät und ein Fernseher müssen immer Bestandteil der Lösung sein (Mindestanforderung 4.3.1).

Im Rahmen der Markterkundung wurden auch Lösungsvarianten vorgefunden, die auf Tablets als Computer-Einheit zurückgreifen. Für das Land Rheinland-Pfalz kommen solche Varianten nicht in Betracht (Mindestanforderung 4.3.2). Gründe hierfür sind insbesondere:

- Zum Betrieb im Haftraum wären WLAN oder WWAN erforderlich. WLAN wäre je Haftraum auszubauen. Eine direkte Anschlussmöglichkeit (strukturierte Verkabelung) besteht nicht. WWAN ist nicht erwünscht, weil damit die messtechnische Detektion von Mobiltelefonen unmöglich wird. Die Verwendung von Mobilfunk-Störsendern würde auch WWAN stören.
- Die Ergonomie zur Nutzung als Fernseh Bildschirm ist zu schlecht, da die Tablet Displays typischerweise zu klein sind.
- Der Einsatz von Tablets bedingt weiterhin ein zweites Gerät als Computer-Einheit mit Anschluss an den Fernseher, weil sonst Lerninhalte (ELIS) weder korrekt ausgespielt noch in ausreichender Größe dargestellt werden können.
- Das Vorhandensein von Kleinspannungsquellen im Haftraum ist nicht erwünscht, weil damit illegal vorhandene Geräte geladen werden könnten. Tablets brauchen entweder ein Ladegerät oder ein Ladedock, an dem solche Spannungen abgreifbar wären.

4.4 Konzeptionelle Beschreibung der angebotenen Lösung („Lösungskonzept“)

Mit seinem Angebot hat der Bieter ein umfassendes Lösungskonzept einzureichen. Das Lösungskonzept soll eine detaillierte Ausarbeitung sämtlicher der in der Leistungsbeschreibung formulierten funktionalen Anforderungen darstellen, aus welchem sich ergibt, wie die durch die Leistungsbeschreibung vorgegebenen Rahmenbedingungen und Ziele des Konzessionsgebers (siehe 2.1) in einen konkreten Lösungsansatz übersetzt werden. Der maßgebliche Inhalt des Lösungskonzepts



ergibt sich aus der nachfolgenden Tabelle, die insoweit eine Gliederungsstruktur des Konzepts vorgeben soll, aber dennoch nicht als abschließend zu verstehen ist. Das Lösungskonzept ist darüber hinaus in zwei Teile zu gliedern: Der erste Teil soll sich auf den verpflichten anzubietenden Leistungsumfang, der zweite Teil soll sich auf die optionalen Leistungen beziehen. Die Gewichtung ergibt sich aus dem Verfahrensbrief (siehe dort Ziff. D.III.). Das Lösungskonzept wird im Falle der Zuschlagserteilung Vertragsinhalt des Konzessionsvertrages und dient im Zuge der Leistungsausführung als Arbeitsgrundlage für alle Beteiligten in der Ausführung und Umsetzung und stellt sicher, dass die Umsetzung zielgerichtet und konsistent erfolgt.

Teil 1 – Verpflichtender Leistungsumfang

Anforderung	Wesentliche Inhalte	Abschnitt
Architekturbeschreibung	Systemarchitektur, Verteilung der Systeme, Netze, Sicherstellung der Redundanz, Sicherheitsmaßnahmen, geplante Dimensionierung je JVA, Bandbreiten und weitere Betriebsbausteine wie Schnittstellen zu Fachverfahren	4.1, 5.1.4
Architekturbeschreibung	Gerätevielfalt im Haftraum	4.2
Angebotene Endgeräte, Manipulationsschutz	Beschreibung der Endgeräte im Haftraum, Maßnahmen gegen unberechtigtes Öffnen, Veränderungen, Manipulationen und Nutzung als Versteck.	6
Bedienung	Beschreibung des Authentifizierungsverfahrens, Missbrauchserkennung, Sperrung, Entsperrung	5.1.3
	Funktionsweise Anstaltsinformationsportal,	5.1.1
	Beschreibung der Navigation mit Fernbedienung und Tastatur/Mouse	6.5
	Verfügbarkeit und Umschaltung zwischen Sprachvarianten	5
	Beschreibung etwaiger maschineller Übersetzungsmöglichkeiten für in Deutsch bereitgestellte Texte.	5



Kontoführung	Kontoführung, Aufladung intern und extern, Transfer, Schließung	5.5.1, 5.6
	Sicherung der Guthaben gegen Zahlungsunfähigkeit des Konzessionsnehmers	5.6
Hardware	Eigenschaften des Modems <ul style="list-style-type: none"> • Ausführung des Gehäuses • Netzleitung nicht abnehmbar • Netzteil intern/extern • Reduzierte Anschlussmöglichkeiten • Abdeckung von Anschlüssen 	6.2
	Eigenschaften des Bildschirms <ul style="list-style-type: none"> • Ausführung des Gehäuses • Netzleitung nicht abnehmbar • Tatsächliche Diagonale 	6.4
	Eigenschaften der Set-Top-Box, sofern Bestandteil der Lösung <ul style="list-style-type: none"> • Nutzbarkeit der Fernbedienung • Ausführung des Gehäuses • Netzleitung nicht abnehmbar • Netzteil intern/extern 	6.5
	Eigenschaften des BluRay/DVD/CD Players <ul style="list-style-type: none"> • Nutzbarkeit der Fernbedienung • Netzleitung nicht abnehmbar 	6.8
Rollout	Beschreibung der Rollout-Planung, Projektorganisation und -kommunikation	8.1 ff
	Rollout-Durchführung und -Dauer	8.1 ff
	Vorgehen im Rahmen der Nutzeranlage und Kontenmigration	8.9
	Schulung und Einweisung der Bediensteten	8.11



Logistik	Ersatzteil-Vorhaltung je JVA, benötigte Lagerfläche, Prozesse für Reparatur, Austausch und Nachlieferung	9.9 ff
Dienste	Umfang des Basispakets Spiele, Lizenzierung	5.1.2
	Uhr/Kalender/Weckfunktion	5.1.6
	Fernsehfunktion, Eintragung der Disziplinarmaßnahme Fernsehentzug, Auswirkung, Ende der Disziplinarmaßnahme	5.2.3
	Beschreibung von zusätzlichen Funktionen geforderter Dienste	5
	Möglichkeiten zum direkten Support von inhaftierten Personen	5.1.12
Antragsverfahren	Vorhandene Schnittstellen zu Fachverfahren	5.1.4
	Beschreibung der im HMS verfügbaren Workflow-Funktionen, deren Bedienung und erreichbare Verarbeitungsschritte ohne Medienbruch.	5.4.12, 5.4.13
	Beschreibung der Rückmeldung zu Anträgen	5.1.4
Verwaltung	Rollen- und Rechtekonzept auf Basis des Need-to-know-Prinzips, funktionale Abgrenzung von Rollen	5.4.2
	Authentifizierung für Bedienstete, zusätzliche Faktoren zur Absicherung des Zugriffs	5.4.1
	Asset-Management als Bestandteil der Verwaltungssoftware	9.5
Telefontarife	Gruppierung der Zielländer, Taktung, Preis je Takt	5.2.2
Datenschutz (nicht wertungsrelevant!)	Übersichtsartige Darstellung der Maßnahmen und Vorkehrungen zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Anforderungen.	7



Teil 2 – Optionaler Leistungsumfang, jeweils zu beschreiben, sofern angeboten

Anforderung	Wesentliche Inhalte	Abschnitt
Dienste	Optionale Bündelung von Einzelangeboten zu Paketen, sofern angeboten	5.2
Telefontarife	Optional: Zusätzliche Tarifmodelle	5.2.2
Dienste	Beschreibung des optionalen Dienstes E-Mail, sofern angeboten <ul style="list-style-type: none">• Kurznachrichtendienst• Videotelefonie	5.3.1
Dienste	Beschreibung des optionalen Dienstes Kurznachrichtendienst/Chat, sofern angeboten	5.3.2
Dienste	Beschreibung des optionalen Dienstes Videotelefonie, sofern angeboten	5.3.3
Dienste	Umfang des erweiterten Spielepakets, sofern angeboten, Lizenzierung	5.3.4

5 Bereitzustellende Dienste

Mit dem vorliegenden Vergabeverfahren soll ein System für Haftraumtelefonie und Haftraummultimedia beschafft werden, über das den Inhaftierten Personen in ihren Hafträumen der Zugang zu modernen und im Justizvollzug vertretbaren Diensten und Medien zur sicheren Nutzung ohne Gefährdung Dritter ermöglicht werden kann. Zugleich soll durch das Haftraummediensystem die Digitalisierung des vollzuglichen Verwaltungsverfahrens vorangetrieben werden.

Die anzubietenden Dienste gliedern sich in drei Klassen:

- Dienste, die ohne Authentifizierung nutzbar sind
- Dienste, die eine Authentifizierung erfordern, aber nicht abgerechnet werden
- Dienste, die nach einer Authentifizierung und einer konkreten Buchung gegen ein Guthaben der inhaftierten Personen abgerechnet werden.

Für Dienste ohne Kostenverrechnung erfolgt seitens des Konzessionsgebers keine Vergütung an den Konzessionsnehmer.

Die Sprachauswahl muss sowohl für Ansagen am Telefon als auch für Menütexpte und Dienstinhalte am Bildschirm einfach zugänglich und ohne Authentifizierung der nutzenden Person möglich sein und mindestens die folgenden Sprachen umfassen: Deutsch, Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch und Türkisch (Mindestanforderung 5.0.1). In Verbindung mit einer Authentifizierung ist die Sprachauswahl zu speichern und bei der nächsten Anmeldung am System wiederherzustellen (Mindestanforderung 5.0.2).

Die Anzahl der Sprachvarianten für Inhalte darf nicht begrenzt sein (Mindestanforderung 5.0.3). Der Bieter gibt im Lösungskonzept (vgl. 4.4) an, in welchen Sprachen die Ansagen und Bildschirmtexte zum Zeitpunkt des Angebotes vollständig übersetzt verfügbar sind.

Falls das angebotene System Möglichkeiten einer maschinellen Übersetzung von in Deutsch bereitgestellten Texten beinhaltet, beschreibt der Bieter diese im Lösungskonzept.

Verfügen geforderte Dienste über nachfolgend nicht geforderte zusätzliche Funktionen, so beschreibt der Bieter diese im Lösungskonzept.

5.1 Dienste ohne Kostenverrechnung

Die für die inhaftierten Personen kostenlosen Dienste müssen unmittelbar nach Bezug des Haftraums und unabhängig davon, ob der Gefangene mit dem Konzessionsnehmer einen Vertrag für den Bezug kostenpflichtiger Dienste geschlossen hat, zur Verfügung stehen.

Das Anstaltsinformationsportal (vgl. Abschnitt 5.1.1) und das Basispaket Spiele (vgl. Abschnitt 5.1.2), müssen aufrufbar sein, ohne dass eine Nutzererkennung angelegt wurde (Mindestanforderung 5.1.1). Nach der Authentifizierung am System (vgl. Abschnitt 5.1.3) sollen das digitale Verwaltungsverfahren, eine persönliche Ablage, Kalender und Kontakte sowie die Kontostandsabfrage und der Basis Internetzugang (vgl. Abschnitt 5.1.8) ohne weitere Verrechnung zur Verfügung stehen.

Einen besonderen Dienst ohne Kostenverrechnung stellen die TV-Geräte in den Gruppenräumen dar, auf denen ohne Authentifizierung Fernsehsender wiedergegeben werden können vgl. Abschnitt 5.1.9).

5.1.1 Anstaltsinformationsportal

Alle inhaftierten Personen erhalten über das HMS einen Zugang zum elektronischen Anstaltsinformationsportal der jeweiligen Anstalt (Mindestanforderung 5.1.2). Damit werden ihnen grundlegende und aktuelle Informationen zur Verfügung gestellt. Die Informationen sollen differenziert und adressatengerecht veröffentlicht werden können für:

- die gesamte Anstalt
- bestimmte Anstaltsabteilungen
- bestimmte Gefangenengruppen

Gängige Dateiformate, insbesondere JPG, PNG, HTML und PDF sollen ohne Formatumwandlung angezeigt werden können.

Der Bieter beschreibt in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4) die Funktionsweise sowohl für den Abruf als auch für die Erstellung von Informationen im Anstaltsinformationsportal. Inhalte müssen thematisch gegliedert werden können (Ordner), die Erstellung und Anzeige von Informationen soll mittels Formatvorlagen auf das Erscheinungsbild der jeweiligen Anstalt angepasst werden können. Ein Rechte- und Rollenkonzept für arbeitsteilige Redaktionsarbeiten ist erforderlich.

Bestimmte Informationen wie wichtige Hausmitteilungen für Gefangene sollen mit einer Lesebestätigung versehen werden können, sodass bei Inbetriebnahme der Haftraummediensysteme die Information unmittelbar im Vordergrund angezeigt wird. Während die Meldung angezeigt wird, soll nur die Sprachauswahl als weitere Funktion verfügbar sein. Nach Auswahl einer Sprache soll zur Anzeige der Meldung zurückgekehrt werden. Die Anzeige der Mitteilung soll erst beendet werden, wenn eine Lesebestätigung, z. B. durch Betätigen eines am Ende der Meldung befindlichen Buttons, gegeben wird. Erst nach der Lesebestätigung sollen die weiteren Funktionen des Mediensystems verfügbar sein.

Aus diesen Anforderungen ergibt sich, dass es sich beim Anstaltsinformationsportal um bedienbare, interaktive Inhalte mit einer Seitenstruktur und nicht um eine fortlaufende, sich wiederholende Informationsdarstellung im Sinne eines Informationskanals im Fernsehprogramm handelt (Mindestanforderung 5.1.3).

5.1.2 Basispaket Spiele

Den inhaftierten Personen müssen mindestens fünf Spiele kostenfrei zur Verfügung stehen (Mindestanforderung 5.1.4). Die Spiele sind rein offline und nur im Einzelspielermodus anzubieten, die Bedienung muss aufgrund des kostenfreien Charakters mit den standardmäßig im Haftraum vorhandenen Eingabemitteln möglich sein (Mindestanforderung 5.1.5), so dass zur Nutzung kein Controller o. ä. hinzugekauft/hinzu gemietet werden muss.

Beispiele für mögliche Spiele sind: Kartenlegespiele/Patiencen, Kreuzwort- oder Zahlenrätsel wie Sudoku oder einfache Geschicklichkeitsspiele. Die Auswahl der Spiele unterliegt einem Genehmigungsvorbehalt durch das MJV einheitlich für alle Anstalten. Vgl. dazu auch Abschnitt 5.3.4.

Der Konzessionsnehmer stellt sicher, dass die Spiele ordnungsgemäß lizenziert sind und die notwendigen Rechte für kostenfreie Überlassung vorliegen (Mindestanforderung 5.1.6). Die Inhalte des Basispaketes Spiele sind im Lösungskonzept (vgl. 4.4) zu benennen.

5.1.3 Authentifizierung

Bei jeder Nutzung des Haftraummediensystems über das Informationsportal und das Basispaket Spiele hinaus muss der Personenbezug sichergestellt sein, da neben dem Kontostand und anderen persönlichen Informationen auch die Kontaktliste und etwaige Einschränkungen für jede inhaftierte Person individuell sind. Dazu muss vom Konzessionsnehmer ein Anmelde- und Authentifizierungsverfahren bereitgestellt und betrieben werden, um die personenbezogene Nutzung sicher zu gestalten. Dieses Verfahren ist im Lösungskonzept (vgl. 4.4) zu beschreiben.

Die Nutzung einer Benutzerkennung durch andere Personen ist zu verhindern.

Abhängig vom Dienst erfolgt die Anmeldung am System auf unterschiedliche Arten:

Zur Nutzung der Telefonie:

- Anmeldung bei jeder Nutzung
- Benutzerkennung/PIN werden über die Telefontastatur eingegeben

Zur Nutzung des Mediensystems:

- Benutzerkennung/PIN werden über die standardmäßig im Haftraum vorhandenen Eingabemittel eingegeben
- Zur Buchung kostenpflichtiger Dienste ist die erneute PIN-Eingabe erforderlich
- Zur Anzeige des Kontostandes/Kontoverlaufs ist die erneute PIN-Eingabe erforderlich
- Das Verfahren zur Änderung der PIN ist durch die Eingabe der aktuellen PIN geschützt

Beide Arten der Anmeldung sind gegen Einbruchsversuche und Missbrauch zu schützen. Bei mehrfacher Falscheingabe der PIN/des Kennwortes zu einer Benutzerkennung sollen weitere Anmeldeversuche zunächst zeitlich verzögert werden, bevor nach einer einstellbaren Anzahl von Fehlversuchen eine Sperre der Benutzerkennung erfolgt.

Die Entsperrung erfolgt manuell durch JVA-Bedienstete oder, sofern beauftragt, durch den Konzessionsnehmer im Rahmen seiner Unterstützung des Betriebes der Lösung, über die Management-Konsole. Wenn weitere Methoden zur Entsperrung verfügbar sind (z. B. durch Zeitablauf), so müssen diese deaktivierbar sein.

Kontonummern dürfen nicht erratbar sein und daher nicht fortlaufend oder nachvollziehbar nach Eigenschaften der inhaftierten Personen vergeben werden (Mindestanforderung 5.1.7).

Die Mindestlänge für PIN beträgt vier Ziffern (Mindestanforderung 5.1.8).

5.1.4 Digitales Verwaltungsverfahren

Das digitale Verwaltungsverfahren soll das bestehende papierbasierte Verwaltungsverfahren mittelfristig ersetzen, um justizinterne Aufwände zu verringern und Medienbrüche zu vermeiden. Inhaftierte Personen sollen digitale Anträge mittels konfigurierbarer Formulare an bestimmte Empfänger in der Anstalt senden können, zum Beispiel um Geldüberweisungen zur Freischaltung von Medien und Diensten anzuweisen.

Zur Stellung eines Antrags soll mit Hilfe eines Menüs zwischen verschiedenen Antragsbegehren gewählt werden können. Die Gefangenen sollen bei der Bearbeitung ihres Antrages eine automatisierte Bestätigung der bearbeitenden Stelle erhalten; vor Erhalt der Bestätigung soll es nicht möglich sein, einen Antrag mit identischem Antragsbegehren zu stellen.

Die Anträge müssen von den Dienststellen digital beantwortet werden können. Optional können sich die Gefangenen durch eine Statusanzeige fortlaufend über den Stand des Antragsverfahrens informieren. Bis zur vollständigen Digitalisierung des Prozesses muss es für die Bediensteten möglich sein, die Anträge per E-Mail an eine oder mehrere Stellen auszuleiten oder für die papierbasierte Weiterverarbeitung auszudrucken.

Den Anstalten wird für das digitale Verwaltungsverfahren ein Formulareditor bereitgestellt. Mit diesem können die Formulare und deren Layout, die Feldfunktionen, Dropdown-Menüs und deren Inhalte sowie die Standardtextbausteine angepasst respektive neu erstellt werden. Für das Aufsetzen respektive Ändern der digitalen Prozesse ist ein Workflow-Editor verfügbar.

Der Bieter stellt in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4) dar, über welche Schnittstellen zu Fachverfahren des Justizvollzuges die von ihm angebotene Lösung bereits verfügt. Während der Rollout-Phase wird die Neuentwicklung von Schnittstellen zu Systemen oder Fachanwendungen, die bei der Antragsbearbeitung verwendet werden, nicht erwartet. Da der entstehende Medienbruch die Bearbeitung von Anträgen sowie die Verbindung der Anträge mit ihren Ergebnissen bzw. die Rückgabe unvollständiger oder fehlerhafter Anträge zur erneuten Bearbeitung erschwert, legt der Bieter in seinem Lösungskonzept dar, wie diese Rückkopplung dennoch erfolgen kann und beschreibt die Hilfsmittel oder Zugänge zum System, die die bearbeitenden Stellen nutzen können. In der Antragsbearbeitung muss es möglich sein, alle über das Verfahren generierten Dokumente in ein gängiges unveränderbares Dateiformat (z.B. PDF) zu übertragen und zu exportieren.

Die inhaftierten Personen sollen digital zugestellte Bescheide archivieren können.

5.1.5 Persönliche Datenablage

Zur Ablage von Bescheiden, elektronisch zugegangenen Informationen oder selbst erstellten Inhalten ist jeder inhaftierten Person eine persönliche Datenablage bereitzustellen (Mindestanforderung 5.1.9). Die Daten dürfen dabei nicht im Endgerät im Haftraum abgelegt werden, so dass sie einerseits

(mindestens) innerhalb der JVA freizügig und andererseits durch zentrale Sicherung durch den Konzessionsnehmer gegen Verlust geschützt sind.

Die Größe der Ablage muss pro inhaftierter Person mindestens 2 GB betragen (Mindestanforderung 5.1.10).

Für die regelmäßige Datensicherung (Backup) ist der Konzessionsnehmer verantwortlich. Die persönlichen Daten sind über die ganze Haftzeit aufzubewahren und zu sichern. Gelöschte Daten müssen auf Antrag wiederhergestellt werden können, wobei eine Aufbewahrungsfrist von mindestens sechs Monaten nach Löschung erwartet wird.

Bei Verlegung in eine Anstalt, die kein Mediensystem aus diesem Konzessionsvertrag betreibt, müssen die Inhalte der persönlichen Ablage exportierbar sein (Mindestanforderung 5.1.11). JVA-Bedienstete in den Anstalten müssen die Möglichkeit haben, den Datenexport zu prüfen, bevor der Datentransfer erfolgt.

5.1.6 Kalender/ Wecker

Das Mediensystem muss eine Uhr mit einfach zu bedienender Weck- und Erinnerungsfunktion beinhalten. Dieser Dienst soll den inhaftierten Personen helfen, sich im Alltag selbst zu organisieren, ohne dass dafür Zusatzgeräte im Haftraum notwendig werden.

Mit einem persönlichen Kalender sollen eigene Termine und Erinnerungen verwaltet werden können, eine Einladungsfunktionen darf dabei weder nach innen noch nach außen gegeben sein.

5.1.7 Abfrage des Kontostands

Inhaftierte Personen müssen ihren Kontostand telefonisch und über das Haftraummediensystem abfragen können (Mindestanforderung 5.1.12). Nach Eingabe von Benutzerkennung und PIN muss es möglich sein, den aktuellen Kontostand einzusehen bzw. angesagt zu bekommen.

Darüber hinaus sollen durch das Mediensystem Kontobuchungen durch Einzahlungen oder die Nutzung von Diensten mit Zeit/Datum der Buchung aufgeschlüsselt fortlaufend dargestellt werden. Die Abfrage des Kontostandes/des Buchungsverlaufs soll auch möglich sein, wenn gerade kein kostenpflichtiger Dienst bezogen wird.

5.1.8 Internetzugang Basis

Das Haftraummediensystem muss einen Internetbrowser beinhalten, über den auf freigegebene Seiten zugegriffen werden kann (Mindestanforderung 5.1.13).

Zugelassen sind zunächst:

- Der Einkaufsshop des Warenhändlers
- Der Zugang zur Lern- und Bildungsplattformen ELIS
- Der Zugang zu festgelegten Bibliotheken

- Internetseiten zu vollzuglichen Zwecken

Jeder weitere Zugriff auf Internetseiten ist gesperrt (Mindestanforderung 5.1.14). Dies gilt auch, wenn durch die zuvor genannten Seiten Absprünge (Verlinkungen) zu weiteren Seiten angeboten werden oder wenn von diesen Seiten externe Inhalte nachgeladen werden sollen (Einbettung), die nicht ausdrücklich durch eine Freigabe gedeckt sind. Es muss ebenso ausgeschlossen sein, dass die Gefangenen über den Internetzugang Social-Media-Kontakte, Foren, Blogs, Communities, Kommentarfunktionen, „Like-Buttons“, eingebetteten Nachrichtenversand etc. nutzen. (Mindestanforderung 5.1.15)

Freigaben müssen möglich sein

- für ganze Domains
- für Pfade mit allen nachgelagerten Seiten
- für einzelne Seiten.

Der Konzessionsnehmer nimmt Anträge von berechtigten Personen zur Freischaltung von Seiten entgegen und setzt diese um. Im Rahmen der Umsetzung werden die Seiten auf die vorgenannten Funktionen geprüft und diese falls notwendig gezielt gesperrt. Der Konzessionsnehmer prüft in regelmäßigen Abständen die freigegebenen Seiten hinsichtlich der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen und steuert, falls notwendig, zur Erreichung der o. g. Ziele nach.

Für den digitalen Einkauf im Webshop des Warenhändlers ist durch den Konzessionsnehmer nur die technische Nutzbarkeit zu gewährleisten. Die Einkaufslogistik wird ausschließlich vom Warenhändler bereitgestellt und ist deshalb weder Teil der Software zum Betrieb des Haftraummediensystems noch Inhalt der Konzession.

Für die Nutzung von ELIS (E-Learning im Strafvollzug) hat der Konzessionsnehmer neben der reinen Freischaltung von Domains, Pfaden oder Seiten die nachfolgend genannten weiteren Anforderungen zu erfüllen (Mindestanforderung 5.1.16). Die Festlegungen erfolgen durch den Anbieter der elis-Lernplattform, das IBI (Institut für Bildung in der Informationsgesellschaft), sind technischen Weiterentwicklungen unterworfen und umfassen derzeit:

- IPSec-VPN-Verbindung zwischen Client-Netzwerk und der elis-Plattform im Tunnelmodus
- Vergabe einer Client-IP-Adresse des Tunnel-Endpunktes durch elis (10.2.x.0/24)
- Einrichtung einer Vertrauensstellung zur Certificate Authority (CA) der ELIS-Plattform
- Browser mit Chromium-Engine zur Sicherstellung der Kompatibilität
- Notwendige Anwendungssoftware zur vollen Nutzung der elis-Plattform muss mit dem elis-Betreiber abgestimmt werden
- Die elis-Plattform benutzt einen transparenten Proxy für SSO und Filterung
- Das Routing und die DNS-Auflösung müssen vorab zwischen dem Konzessionsnehmer und dem IBI abgestimmt werden

5.1.9 Spielekonsolen im Besitz der Gefangenen

Spielekonsolen im Eigentum der Gefangenen müssen an das HMS angeschlossen werden können (Mindestanforderung 5.1.17). Dafür sind am HMS ein analoger Video- und Audioeingang und ein HDMI-Anschluss erforderlich.

5.1.10 TV Geräte in Gruppenräumen

Die Justizvollzugsanstalten verfügen über Gruppenräume mit TV Geräten. Die Anzahl der Gruppenräume sind der nachfolgenden Liste zu entnehmen:

- JVA Diez 5
- JVA Frankenthal 1
- JVA Koblenz 11
- JVA Ludwigshafen 5
- JVA Rohrbach 24
- JSA Schifferstadt 16
- JVA Trier 0
- JVA Wittlich 10
- JVK Wittlich 0
- JSA Wittlich 8
- JVA Zweibrücken 2

In den Gruppenräumen ist den inhaftierten Personen die Nutzung des Fernsehers ohne vorherige Authentifizierung oder einen Personenbezug anzubieten. Die Fernseher müssen das in den Anstalten verfügbare TV- und Radioprogramm wiedergeben können und sollen einen Electronic-Program-Guide (EPG) beinhalten, der die Senderauswahl erleichtert.

5.1.11 Reduziertes Fernseh- und Radioangebot

Der Konzessionsnehmer hat dem Konzessionsgeber ein Fernseh-Radio-Minipaket bestehend aus jeweils mindestens fünf Radio- und Fernsehprogrammen anzubieten, das inhaftierten Personen vom Konzessionsgeber in begründeten Ausnahmefällen zeitlich begrenzt über die Administrationsoberfläche für JVA-Bedienstete zur Verfügung gestellt werden kann (Mindestanforderung 5.1.18). Das reduzierte Fernseh- und Radioangebot ist über die Bedienoberfläche für inhaftierte Personen nicht bestellbar. Der Konzessionsgeber wählt aus der Senderliste die bereitzustellenden Programme aus.

5.1.12 Support für inhaftierte Personen

Inhaftierten Personen ist zunächst kein direkter Zugriff auf eine telefonische Hotline oder ticketbasierte Support-Funktionen zu gewähren. Die Entstörung wird über die Bediensteten der JVA eingeleitet und nachverfolgt.

In einer späteren Phase ist es denkbar, inhaftierten Personen über eine einfache Eingabemöglichkeit im Haftraummediensystem die Eröffnung und Nachverfolgung von Störungsmeldungen zu ermöglichen. Der Bieter beschreibt die Möglichkeiten der von ihm angebotenen Lösung im Rahmen des Lösungskonzeptes (vgl. 4.4).

5.2 Dienste mit Kostenverrechnung

Die in den nachfolgenden Abschnitten beschriebenen kostenpflichtigen Dienste sollen prinzipiell einzeln buchbar sein, es sei denn, sie bauen technisch aufeinander auf. Der Konzessionsnehmer kann die Einzelleistungen zusätzlich in kostengünstigeren Paketen bündeln und anbieten. Etwaige Bündelangebote sind im Lösungskonzept (vgl. 4.4) zu beschreiben. Für die preisliche Bewertung ist dies nicht wertungsrelevant.

Außer der Telefonie mit einer getakteten Abrechnung je Verbindung werden Dienste und Mietgeräte durch die Inhaftierten auf monatlicher Basis vom Konzessionsnehmer bezogen. Die Nutzungskosten für den jeweiligen Monat sind in Euro anzugeben.

5.2.1 Flurtelefonie

Der überwiegende Teil der Anstalten wird derzeit noch über Flurtelefonie versorgt. Die Flurtelefonie muss durch den Konzessionsnehmer mindestens im bisherigen Umfang (vgl. nachfolgende Aufstellung) übernommen und weiter betrieben werden. Mit dem bisherigen Konzessionsnehmer ist der Übergang so zu planen, dass die Flurtelefonie unterbrechungsfrei bereitgestellt wird (Mindestanforderung 5.2.1):

- JVA Diez 16
- JVA Frankenthal 24
- JVA Koblenz 10
- JVA Ludwigshafen 7
- JVA Rohrbach 25
- JSA Schifferstadt 21
- JVA Trier 7
- JVA Wittlich 21
- JSA Wittlich 8
- JVA Zweibrücken 27

In den Anstalten, in denen das Haftraummediensystem ausgerollt wird, soll die Flurtelefonie als Backup bestehen bleiben. In allen noch nicht umgestellten Anstalten bleibt die Flurtelefonie zunächst der Standard-Kommunikationsweg.

5.2.2 Telefonie im Haftraum

Einer der wesentlichen Dienste ist die Telefonienutzung. Bei vorhandenem Konto-Guthaben müssen inhaftierte Personen abgehende Gespräche zu zuvor freigegebenen Telefonnummern als Selbstwählgespräche führen können, entweder durch Wahl der Rufnummer oder durch Kurzwahl aus



der Freigabeliste (Mindestanforderung 5.2.2). Diese Telefonate dürfen, sofern technisch möglich, weder weitervermittelbar noch umleitbar sein, um die Umgehung der Freigabelisten zu umgehen.

Abgehende Gespräche sind für inhaftierte Personen grundsätzlich kostenpflichtig. Die Entscheidung zwischen getakteter Abrechnung je Einzelverbindung mit vom Ziel abhängigen Tarifen (Mobilfunk, Festnetz, EU-Ausland, weitere Ländergruppen) oder für ein Tarifgebiet mit Flatrate zu jeweils marktgerechten Preisen soll möglich sein. Für die preisliche Bewertung ist dies nicht wertungsrelevant. Die getaktete Abrechnung ist in jedem Fall anzubieten, maximal zulässige Dauer eines Abrechnungstaktes ist eine Minute.

Es müssen alle Arten von Rufnummern/Zielnetzen anrufbar sein (Mindestanforderung 5.2.3). Anrufempfänger dürfen nicht zur Nutzung eines speziellen Dienstes, einer speziellen Hardware oder einer speziellen Software gezwungen sein, um Gespräche annehmen zu können (Mindestanforderung 5.2.4).

Ein optionales zusätzliches Angebot von Diensten, die eine zusätzliche Software auf der Seite der externen Gesprächspartner erfordern, ist zulässig.

Gespräche zu bestimmten Telefonnummern sind für inhaftierte Personen kostenlos zu ermöglichen (z. B. Telefon-Seelsorge, Nummer-gegen-Kummer, etc.) (Mindestanforderung 5.2.5). Der Konzessionsgeber stellt eine entsprechende Liste zur Verfügung, die während der Vertragslaufzeit wiederholten Änderungen unterliegen kann. Etwaige Verbindungskosten zu nicht kostenfreien Rufnummern können dem Konzessionsgeber monatlich gebündelt gegen entsprechenden Einzelnachweis berechnet werden.

Die Liste der notwendigen Zielländer kann durch den Konzessionsgeber nicht abschließend bestimmt werden. Bieter müssen Telefonie in alle Länder anbieten, die auch am freien Markt mittels Selbstwählgespräch erreichbar sind.

Die Gruppierung der Zielländer bzw. -netze, die Taktung und der Preis je Takt sind mit dem Angebot abzugeben. Falls der Bieter zusätzlich weitere Tarifmodelle anbieten will, so sind diese ebenfalls im Angebot zu benennen und detailliert zu beschreiben.

5.2.3 Fernsehen

Fernsehen als zweiter wesentlicher Dienst beinhaltet ein umfangreiches Angebot von über 50 Fernsehsendern und ist den inhaftierten Personen gegen eine monatliche Gebühr zur Verfügung zu stellen (Mindestanforderung 5.2.6). Die Bedienung muss mindestens über die Fernbedienung möglich sein (Mindestanforderung 5.2.7).

Über das Haftraummediensystem müssen sowohl nationale als auch internationale Sender zu empfangen sein. Den Gefangenen soll ein Electronic-Program-Guide (EPG) zur Übersicht über aktuelle Fernsehprogramme gegeben werden.

Die Senderauswahl kann je nach Vorkommen und Verteilung unterschiedlicher Nationalitäten zwischen den Anstalten variieren.

Aus Sicherheits- und Ordnungsgründen haben die Anstalten das Recht, nach der Gewinnung entsprechender Erkenntnisse bestimmte Sender vom Angebot ausnehmen zu lassen, wenn festgestellt wurde, dass die Inhalte mit dem Resozialisierungsziel nicht im Einklang stehen.

Im Haftalltag kann es zu Disziplinarmaßnahmen kommen, zu denen auch der Fernsehentzug gehört. Anders als bisher kann das Fernsehgerät aufgrund einer evtl. festen Montage an einem Schwenkarm **und** der Notwendigkeit als Gerät für andere Dienste nicht mehr ohne weiteres aus dem Haftraum entfernt werden. Daher muss es möglich sein, ein laufendes Abonnement des Dienstes Fernsehen über die Funktionen für JVA-Bedienstete vorübergehend zu deaktivieren, während die Verrechnung an den Nutzer weiterläuft. Dies geschieht vorzugsweise durch die Eingabe eines Deaktivierungszeitraumes, so dass eine manuelle Reaktivierung nach Ablauf der Sanktion nicht notwendig ist, sondern der Dienst automatisch reaktiviert wird.

Vom Vertragsbeginn bis zum Abschluss des Einführungsprojekt in der jeweiligen Anstalt muss der Dienst Fernsehen mindestens im heutigen Umfang unterbrechungsfrei weiter erbracht werden.

5.2.4 TV Geräte von Sicherungsverwahrten

In der JVA Diez gibt es 64 Haftzimmer für Sicherungsverwahrte, die teils über TV-Geräte im Eigentum der Insassen verfügen. Für diese TV Geräte stellt der Konzessionsnehmer die notwendige Technik zur Verfügung, um die im Kabelnetz der JVA vorhandenen Sender gegen ein monatliches Entgelt empfangbar zu machen (CI-Module, Set-Top-Box, ...), sofern das TV Gerät mit dem vom Konzessionsnehmer eingesetzten CI-Modul kompatibel ist.

5.2.5 Abspielen von DVD / BluRay

Über das Haftraummediensystem müssen CDs, DVDs und Blu-rays abgespielt werden können (Mindestanforderung 5.2.8). Dabei müssen die gängigen Medienformate unterstützt werden (Musik, Fotos, Filme).

Ein geeignetes Abspielgerät muss gegen eine monatliche Mietgebühr zur Verfügung gestellt werden (Mindestanforderung 5.2.9). Alternativ müssen auch Abspielgeräte im Eigentum der Gefangenen mittels HDMI an das HMS angeschlossen werden können (Mindestanforderung 5.2.10).

5.2.6 Radio

Der Konzessionsnehmer bietet über das Mediensystem ein umfassendes Angebot von mindestens 50 nationalen und internationalen Radiosendern an (Mindestanforderung 5.2.11). Radiosender sind am Bildschirm aus einer Liste auswählbar, um sie abzuspielen.

Die Liste wird von den einzelnen JVA'en geprüft und vorgegeben, um sicherzustellen, dass nur Inhalte verfügbar sind, die den Sicherheits- und Resozialisierungszielen entsprechen.

Da ein umfangreiches Angebot erwartet wird, soll es für die Gefangenen möglich sein, Sender einfach als Favoriten zu markieren und damit entweder am oberen Ende der Liste einzusortieren oder unter einem gesonderten Punkt „meine Favoriten“ bereitzustellen.

5.3 Optionale Dienste mit Kostenverrechnung

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben Dienste, die der Konzessionsgeber als zeitgemäße Weiterentwicklungen des Haftraummediensystems betrachtet. Da die Dienste teils neuartig und ggfs. noch nicht marktreif sind, sind sie, um den Start des Haftraummediensystems nicht zu verzögern, als optionale Leistungen anzubieten. Der Bieter beschreibt in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4), welche dieser Dienste sein Angebot bereits umfasst und ob sich weitere Dienste in der Entwicklung befinden. Angebote, die die nachfolgenden Dienste bereits umfassen, erhalten im Sinne eines höheren Reifegrades der angebotenen Lösung mehr Bewertungspunkte (siehe zur Bewertung Verfahrensbrief Ziff. D.III). Eine Besserbewertung erfolgt jedoch nur, wenn die nachfolgenden Dienste die im Folgenden definierten Mindestanforderungen erfüllen.

5.3.1 Digitaler Kommunikationsdienst / E-Mail

Als einer der Kommunikationsdienste soll den Inhaftierten die Möglichkeit zum Versand und zum Empfang von E-Mails angeboten werden.

Der E-Mail Dienst muss die nachfolgenden Anforderungen erfüllen (Mindestanforderung 5.3.1):

- Der Konzessionsnehmer teilt inhaftierten Personen bei Buchung des Dienstes eine E-Mail-Adresse zu.
 - Die E-Mail-Adresse muss pseudonymisiert werden und darf keine Rückschlüsse auf Absendernamen und auf die Domains der Anstalten zulassen.
 - Die zugeordnete pseudonymisierte E-Mail-Adresse ist der Anstalt bei Buchung des Dienstes mitzuteilen.
 - Außerdem ist die E-Mail-Adresse im Verwaltungssystem zu hinterlegen, um von dort einfach auf die mit der Adresse verbundenen Funktionen wie Adresslisten oder Prüffunktionen zugreifen zu können.
- Als zugelassene Empfänger- und Absenderadressen können für jede inhaftierte Person bis zu 10 E-Mail-Adressen im HMS hinterlegt und damit freigeschaltet werden.
- Die E-Mail-Kommunikation zwischen Inhaftierten Personen ist unzulässig und daher zu sperren.
- Die maximal zulässige Größe von E-Mails soll einstellbar sein. Zu große Nachrichten sind mit Verweis auf die Größe als unzustellbar zurückzuweisen.
- Als Anlagentypen sind nur Dokumente zugelassen. Nachrichten mit gepackten Anlagen (Zip, Rar, ...), Anlagen mit ausführbaren Bestandteilen etc. sind als unzustellbar zurückzuweisen.
- Eingehende Nachrichten müssen einen zeitgemäßen Viren- und Malwarescanner durchlaufen. Nur unbedenkliche Nachrichten dürfen zugestellt werden.
- Für das Layout und die Signatur ist ein einheitliches Format festzulegen. Die Gestaltungsfreiheit des E-Mail-Layouts ist einzuschränken, sodass der Anschein von offiziellen E-Mails (Firma, Amt, etc.) verhindert wird.

5.3.2 Kurznachrichtendienst/Chat

Als weiteren Kommunikationskanal kann der Konzessionsnehmer einen Kurznachrichtendienst anbieten. Dies ist im Lösungskonzept zu erläutern (Ziff. 4.4). Die Abrechnung muss als monatliches Nutzungsentgelt erfolgen, andere Abrechnungsvarianten, z. B. je Nachricht, sind unzulässig (Mindestanforderung 5.3.2).

Mittels des Kurznachrichtendienstes werden Nachrichten zwischen dem Haftraummediensystem und definierten Empfängern ausgetauscht. Auf der Empfängerseite ist eine App des Konzessionsnehmers auf mobilen Endgeräten der Empfänger zulässig. Die App muss in gängigen App Stores für die Plattformen Android und iOS verfügbar sein. Für die App und deren Installation bzw. Nutzung dürfen keine weiteren Kosten erhoben werden (Mindestanforderung 5.3.3). Nutzer müssen sich über ihre Mobilfunknummer in einem Zwei-Schrittverfahren registrieren, um die Identifikation und Freischaltung von Kontakten zu ermöglichen (Mindestanforderung 5.3.4). Die Registrierung darf keine weiteren Kosten verursachen (Mindestanforderung 5.3.5).

Darüber hinaus sind die folgenden Anforderungen zu erfüllen (Mindestanforderung 5.3.6):

- Als zugelassene Kommunikationspartner können für jede inhaftierte Person bis zu 10 App-Nutzer mittels ihrer Rufnummer im HMS hinterlegt und damit freigeschaltet werden.
- Die Kommunikation zwischen Inhaftierten Personen ist unzulässig und daher zu sperren.
- Als Inhalt darf nur Text versendet und empfangen werden.
- Eine maximale Nachrichtenlänge soll einstellbar sein
- Dialoge werden immer von Inhaftierten begonnen.
- Die Übertragung soll nahezu in Echtzeit erfolgen. Verzögerungen von bis zu 2 Minuten in der Zustellung versendeter Nachrichten sind zugelassen.
- Wird für eine Zeit von 15 Minuten keine Nachricht mehr gesendet, gilt der Dialog als beendet und ist von der inhaftierten Person neu zu initiieren.

Sowohl in der App als auch im HMS soll je Gesprächspartner ein mit gängigen Messengern vergleichbarer Nachrichtenverlauf angezeigt werden. Nachrichten sollen 6 Monate aufbewahrt werden.

5.3.3 Videotelefonie

Neben telefonischen Kontakten soll das Haftraummediensystem auch das Führen von Videotelefoniegesprächen ermöglichen. Dies ist im Lösungskonzept zu erläutern (Ziff. 4.4). Dem Konzessionsnehmer steht es frei, den Dienst mittels einer im Bildschirm eingebauten oder einer daran befestigten Kamera anzubieten.

Für Videotelefonate ist unabhängig vom Ziel ein einheitlicher Minutenpreis abzurechnen (Mindestanforderung 5.3.7).

Videotelefonate müssen von einer zentralen Stelle aus unterbrochen werden können (Mindestanforderung 5.3.8).

Auf der Empfängerseite ist eine App des Konzessionsnehmers auf mobilen Endgeräten der Empfänger zulässig. Die App muss in gängigen App Stores für die Plattformen Android und iOS verfügbar sein. Für die App und deren Installation bzw. Nutzung dürfen keine weiteren Kosten erhoben werden (Mindestanforderung 5.3.9). Nutzer müssen sich über ihre Mobilfunknummer in einem Zwei-Schrittverfahren registrieren, um die Identifikation und Freischaltung von Kontakten zu ermöglichen (Mindestanforderung 5.3.10). Die Registrierung darf keine weiteren Kosten verursachen (Mindestanforderung 5.3.11).

Darüber hinaus sind die folgenden Anforderungen zu erfüllen (Mindestanforderung 5.3.12):

- Als zugelassene Kommunikationspartner können für jede inhaftierte Person bis zu 10 App-Nutzer mittels ihrer Rufnummer im HMS hinterlegt und damit freigeschaltet werden.
- Die Kommunikation zwischen Inhaftierten Personen ist unzulässig und daher zu sperren.
- Videotelefonate werden immer von Inhaftierten begonnen.
- Der Hintergrund um die sprechenden Personen ist zu unscharf zu zeichnen, zu verpixeln oder komplett zu ersetzen/auszublenden.

Die Lösung soll erkennen, wenn je Teilnehmerseite mehr als eine Person im Bild ist und die Bildübertragung unmittelbar durch einen entsprechenden Hinweis ersetzen, während die Sprachübertragung weiterlaufen kann.

Falls weitere Möglichkeiten bestehen, wie z. B. Bildübertragung nur beschränkt auf den Kopfumriss oder Bildübertragung nur, wenn Kopf im Bild, so benennt der Bieter diese in seinem Lösungskonzept.

5.3.4 Spielepaket erweitert

Für mehr Abwechslung und zur Generierung weiterer Einnahmen im Rahmen der Konzession kann der Konzessionsnehmer über das Basispaket hinaus weitere Spiele anbieten, die durch die Inhaftierten hinzugebucht werden können. Auch diese Spiele sind rein offline und nur im Einzelspielermodus anzubieten.

Die Auswahl der Spiele unterliegt einem Genehmigungsvorbehalt durch das MJV. Die Genehmigung wird nicht unbillig verweigert, die Sicherheitsanforderungen des Strafvollzugs sind aber zu beachten. Inhalte, die

- Gewalt, Macht oder Aggressionen verherrlichen,
- explizite Gewaltdarstellungen enthalten,
- ideologische oder politische Symbole enthalten,
- ein hohes Suchtpotenzial durch Endlosstrukturen oder Belohnungssysteme aufweisen,
- Lootbox- oder vergleichbare Pay-to-win-Mechanismen enthalten und damit
- neben der monatlichen Gebühr weitere Zahlungen erforderlich machen

werden als nicht genehmigungsfähig angesehen und sind von vornherein ausgeschlossen.



Die Bedienung muss mit den standardmäßig im Haftraum vorhandenen Eingabemitteln möglich sein (Mindestanforderung 5.3.13), so dass zur Nutzung kein Controller o. ä. hinzugekauft/hin角度mietet werden muss.

Der Konzessionsnehmer stellt sicher, dass die Spiele ordnungsgemäß lizenziert sind. Die Inhalte des erweiterten Spielepakets sind im Lösungskonzept (vgl. 4.4) zu benennen.

5.4 Beschreibung der Funktionen für JVA-Bedienstete

Die vom Konzessionsnehmer bereitgestellte Lösung muss durch die Bediensteten der Anstalten administriert werden. Dazu stellt der Konzessionsnehmer ein entsprechendes Administrationswerkzeug bereit, das über ein Rollen- und Rechtekonzept an die verschiedenen Nutzungsszenarien angepasst werden kann (Mindestanforderung 5.4.1). Für die Tätigkeiten des Konzessionsgebers muss es intuitiv und einfach zu bedienen sein.

Das Administrationswerkzeug soll ohne lokale Installation lauffähig sein und den JVA-Bediensteten als Browser-Anwendung zur Verfügung stehen.

5.4.1 Authentifizierung

Aufgrund der exponierten Stellung in Verbindung mit hochsensiblen Inhalten muss das Administrationswerkzeug besonders gegen unberechtigte Zugriffe gesichert sein (Mindestanforderung 5.4.2). Ein Zugriff nach einfacher Anmeldung mit Benutzername und Kennwort ist nicht zulässig (Mindestanforderung 5.4.3).

Zusätzliche Faktoren wie die Beschränkung von Quellnetzen, Geoblocking oder die Einbeziehung eines zweiten Faktors bei der persönlichen Anmeldung sind mögliche Ergänzungen. Der Konzessionsnehmer beschreibt die Sicherung des Systems gegen unberechtigte Zugriffe in seinem Lösungskonzept.

5.4.2 Rollen- und Rechtekonzept

Das Einrichten der verschiedenen Rechte und Rollen zur Erreichung der geforderten Funktionalität obliegt dem Konzessionsnehmer im Rahmen der Ersteinrichtung. Der Konzessionsgeber kann Nutzerdaten in gewissem Maße aus dem Altsystem exportieren und in elektronischer Form bereitstellen. Ein Berechtigungskonzept mit Beschreibung der Rollen und deren funktionaler Abgrenzung untereinander ist durch den Konzessionsnehmer unter Beteiligung des Konzessionsgebers zu erstellen, über die Vertragslaufzeit aktuell zu halten und dem MJV bei Änderungen vorzulegen (Mindestanforderung 5.4.4).

Die Rollen zwischen den verschiedenen Anstalten werden vom Konzessionsnehmer, mit Zustimmung des Konzessionsgebers, möglichst abgestimmt und harmonisiert aufgesetzt.

Das System verfügt über eine ausreichende Anzahl von vordefinierten, anpassbaren Rollen pro Anstalt für die Gefangenen- und Bedienstetengruppen. Weitere Rollen müssen in der Administrationsoberfläche einfach angelegt werden können (Mindestanforderung 5.4.5).

Als Rahmenbedingungen für das künftige Rechte-/Rollenkonzept bezogen auf die Bediensteten werden festgelegt (Mindestanforderung 5.4.6):

- Kennungen sind zu personalisieren (Login mit Userkennung und Passwort).
- Für die Nutzenden sind funktionspezifische Rollen in dem Haftraummediensystem einzurichten.
 - Dabei sind als Rechtegruppierungen die Rollen für die Nutzung (Userrechte) sowie Rollen für administrative Tätigkeiten im Haftraummediensystem und die Aufgabenerfüllung von Dienststellen (z. B. Antragsbearbeitung) zu unterscheiden.
 - Rollen für administrative Tätigkeiten sind angepasst an die jeweilige Aufgabe so eng wie möglich abzugrenzen.
 - Für die Nutzung von angeordneten Mithör- oder Kontrollfunktionen sind jeweils eigene Rollen einzurichten.
 - Rollen oder Rechte, mit denen Grundeinstellungen am System vorgenommen werden können, die den sicheren Gesamtbetrieb der Lösung beeinträchtigen können, für den der Konzessionsnehmer die Verantwortung trägt, sind nach Möglichkeit nicht mit Rechten oder Rollen von JVA-Bediensteten zu vermischen.
 - Rechte oder Rollen zur Nutzung von angeordneten Mithör- oder Kontrollfunktionen dürfen Mitarbeitenden des Konzessionsnehmers nur in Ausnahmefällen zur kurzfristigen Störungsbehebung zugeordnet werden können und sind nach Erledigung der konkreten Aufgabe unmittelbar wieder zu entziehen.
 - Rechte oder Rollen zur Nutzung von angeordneten Mithör- oder Kontrollfunktionen dürfen nicht Bestandteile anderer Rollen sein, dies gilt auch für Administratoren, „Superuser“ o. ä.
 - Änderungen an der Zusammensetzung / den Inhalten von Rollen sowie Änderungen bei der Zuordnung von Rollen zu Nutzenden sind automatisiert zu protokollieren.
- Die technisch-administrativ tätigen JVA-Bediensteten müssen mit den entsprechenden Teiladministrationsrechten jederzeit Zugriff auf die Einstellungen und Protokollierungen der erfassten Daten erhalten. Eine Löschung/Änderung von Protokolldateien darf für Bedienstete nicht möglich sein.

5.4.3 Asset-Management

In der Administrationssoftware muss ein aktives Asset-Management mit gleichzeitiger Zuordnung eines Gerätes zu Standort und Nutzer vorhanden sein (Mindestanforderung 5.4.7). Dabei muss jederzeit ersichtlich sein, welche Geräte in welchem Haftraum vorhanden sind und welche aktuellen Status die Geräte haben (Mindestanforderung 5.4.8). Darüber hinaus soll jederzeit ersichtlich sein, ob die Geräte über aktuelle Software-Releases und Patch Level verfügen oder ob Aktualisierungen ausstehen.

Wird ein Gerätetausch erforderlich, können alle Konfigurationseinstellungen unter Angabe des zu ersetzenden Gerätes automatisiert auf das Austauschgerät übertragen werden, bevor dieses im Haftraum installiert wird.

Alle Bestandteile des Haftraummediensystems verfügen über eine eindeutige Hardware-Identifikationsnummer. Die Identifikationsnummer soll zentral abgefragt und mit dem Asset-Management abgeglichen werden können, um Bewegungen von Geräten erkennen zu können.

5.4.4 Pflege von Teilnehmerdaten

Die Pflege von Teilnehmerdaten erfolgt durch die JVA-Bediensteten manuell. Es wird keine Schnittstelle zur Übernahme von Inhaftiertendaten aus einem System der JVA verwendet.

Neben der Neuanlage muss die Administrationssoftware mindestens die weiteren Geschäftsvorfälle abbilden (Mindestanforderung 5.4.9):

- Pin-/Kennwortrücksetzung für Inhaftierte
- JVA-interner Umzug von Haftraum zu Haftraum
 - Automatisierte Mitnahme/Umbuchung von Freischaltungen und Diensten
 - Bei Wechsel der Abteilung automatische Anpassung des Empfängers für digitale Antragsbegehren
- Statusänderung Untersuchungshaft/Strafhaft/...
 - Eingeschränkte/erweiterte Dienstverfügbarkeit
- Verlegung in eine andere JVA im Geltungsbereich der hier ausgeschriebenen Konzession
 - Automatisierte Mitnahme/Umbuchung von Freischaltungen und Diensten
- Verlegung in eine andere JVA außerhalb des Geltungsbereichs der hier ausgeschriebenen Konzession
 - Datenexport aus dem pers. Speicherbereich durch JVA Bedienstete zur Übergabe an die aufnehmende Anstalt
 - Kontoschließung
 - Auszahlung des Guthabens
- Entlassung
 - Kontoschließung
 - Auszahlung des Guthabens
 - Zeitlich begrenzte Bereitstellung (6 Monate) einer Zugriffsmöglichkeit (Link) zum Herunterladen der Inhalte aus dem persönlichen Speicherbereich

5.4.5 Zuteilung und Wegnahme von Diensten

Die Medien und Dienste werden den Gefangenen durch den Konzessionsnehmer individuell anhand der Bestellung bereitgestellt, solange keine abweichende administrative Voreinstellung vorliegt (z. B. Fernseh- oder Diensteentzug) und wenn ein entsprechendes Guthaben vorhanden ist.

Ein Medium oder ein Dienst wird – mit der Option einer jeweils anschließenden Verlängerung – höchstens für einen Monat bestellt und aktiviert. Ist das Guthaben aufgebraucht und nicht erneuert worden, ruht der Vertrag und die Dienste bzw. Medien werden durch den Konzessionsnehmer deaktiviert. Ist genügend Guthaben vorhanden und die entsprechende Option bei der Erstbestellung gewählt worden, verlängert sich der gebuchte Dienst um einen Monat.

Die Bediensteten können z. B. aus disziplinarischen Gründen die vertraglich vereinbarten Medien oder Dienste der Gefangenen für einen bestimmten Zeitraum suspendieren, ohne dass der Konzessionsnehmer die bereits gezahlten Nutzungsentgelte an den Gefangenen zurückzuerstatten hat. Für die Dauer der Unterbrechung von Medien und Diensten muss die Administrationssoftware Anwendungsszenarien bereitstellen, in denen Anfangs- und Enddaten eingegeben werden können.

5.4.6 Pflege von Whitelists für Rufnummern und Kontaktdaten

Der Konzessionsnehmer muss über das Administrationswerkzeug Funktionen zur Bearbeitung von insassenindividuellen Whitelists für Telefonie, Videotelefonie, E-Mail und Kurznachrichtendienst anbieten (Mindestanforderung 5.4.10). Zu erfassen sind mindestens die Rufnummer/Adresse, Name, Vorname und Rolle jedes Kontaktes. Eine Markierung für besonders geschützte Kommunikation (z. B. mit Anwälten) muss enthalten sein und weitere Funktionen des HMS (z. B. Möglichkeit zum Mithören) steuern (Mindestanforderung 5.4.11).

5.4.7 Pflege von Black- und Whitelists für Internetseiten

Der Konzessionsnehmer muss über das Administrationswerkzeug sicherstellen, dass für jede Anstalt eigene Freigabe- und Sperrlisten für Internetadressen eingerichtet werden können (Mindestanforderung 5.4.12).

Die Freigabe- und Sperrlisten müssen auf bestimmte Gefangenengruppen und individualisiert anzuwenden sein (Mindestanforderung 5.4.13).

Der Konzessionsnehmer betreibt die technische Umsetzung und berät die Anstalten z. B. zur Optimierung von Freigabe- und Sperrlisten unter Nutzung von Firewall-Standards.

Zur Erweiterung der Sperr- und Freigabelisten muss auf diese jederzeit von Bediensteten des Konzessionsgebers über die Administrationssoftware zugegriffen werden können.

5.4.8 Kontoüberwachung

Die JVA-Bediensteten müssen nach Zuteilung der entsprechenden Berechtigung die Möglichkeit haben, Einsicht in die Guthabenkonten der Inhaftierten nehmen zu können (Mindestanforderung 5.4.14). Dies dient sowohl zur Beantwortung von Fragen der Kontoinhaber, als auch zur Sichtung und Bewertung der Kontobewegungen im Hinblick auf Auffälligkeiten.

Beispiele für Auffälligkeiten sind z. B.

- ein Einzahler, mehrere Empfänger
- regelmäßig eingehende hohe Beträge
- Überschreiten der definierten Obergrenze

5.4.9 Aufzeichnen, Mithören, Protokollierung

Das Mithören oder Aufzeichnen von Gefangenentelefonaten durch Bedienstete aufgrund einer angeordneten Überwachung erfordert eine automatisierte Ansage an die Gesprächsteilnehmenden, dass das Telefongespräch überwacht wird (Mindestanforderung 5.4.15). Für geschützte Kontakte (z. B. Anwältinnen und Anwälte) müssen Ausnahmen technisch einstellbar sein, damit eine unrechtmäßige Überwachung ausgeschlossen wird. (Mindestanforderung 5.4.16)

Die jederzeitige Überwachung von Telefongesprächen durch eine Ermittlungsbehörde muss vom Konzessionsnehmer sichergestellt werden (Mindestanforderung 5.4.17). Die Gesprächsteilnehmenden werden darüber weder mit einer automatisierten Ansage noch anders informiert.

Aus Sicherheits- und Ordnungsgründen müssen die Verbindungsdaten der Gefangenen nach bestimmten Parametern (Datum, Zeit, Dauer, Anzahl, Rufnummer) für 6 Monate auswertbar sein (Mindestanforderung 5.4.18).

Liegt eine angeordnete Überwachung vor oder befindet sich die inhaftierte Person in Untersuchungshaft, so sind neben der Telefonie keine weiteren Kommunikationsdienste verfügbar (Mindestanforderung 5.4.19). Aus diesem Grund ist eine Überwachungsfunktion für Videotelefonie, E-Mail und Kurznachrichtendienst nicht notwendig.

5.4.10 Not-Aus

Eine Not-Aus bzw. Unterbrechungsfunktion muss für einzelne Hafträume und für eine ganze JVA zur Verfügung stehen (Mindestanforderung 5.4.20). Die Funktion für die JVA-weite Unterbrechung muss durch eine eigene Rechtegruppe abgesichert sein (Mindestanforderung 5.4.21). Für die Sicherheitszentrale muss die Nutzung der Administrationssoftware nur mit dieser einen Rechtegruppe möglich sein (Mindestanforderung 5.4.22).

Sowohl die Nutzung der Not-Aus-Funktion und deren Absicherung als auch die notwendigen Maßnahmen zum Wiederanlauf sind in der Dokumentation zu beschreiben). Der Wiederanlauf muss durch berechtigte Personen der JVA ausgelöst werden können und das System ohne weitere Eingriffe wieder vollständig in Betrieb setzen (Mindestanforderung 5.4.23).

5.4.11 Redaktion für das Anstaltsinformationsportal

Die Pflege von Inhalten erfolgt im Regelbetrieb durch die Anstalten. Im Rahmen der Erstbereitstellung richtet der Konzessionsnehmer eine Navigationsstruktur mit Unterseiten und eine Sprachauswahl ein. Außerdem überträgt er die vorhandenen Dokumente der jeweiligen JVA in das Informationsportal.

5.4.12 Digitales Verwaltungsverfahren: Formular Editor

Für das Haftraummediensystem wird zunächst ein einfaches digitales Verwaltungsverfahren angestrebt, das ohne komplizierte Workflows auskommt. Zu realisieren sind elektronische Formulare für ausgewählte Antragsbegehren, die dann in E-Mails an ein Funktionspostfach gesendet werden, das

abhängig von der Vollzugsabteilung der Inhaftierten ist (Mindestanforderung 5.4.24). Die Auswahl des Postfaches erfolgt durch das HMS und darf durch die Inhaftierten nicht änderbar sein (Mindestanforderung 5.4.25).

Es sind zunächst die folgenden 10 Antragsbegehren zu digitalisieren:

- VG51 / Allgemeiner Antrag
- Antrag auf Taschengeld
- Antrag auf Telefonerlaubnis
- Antrag auf Arbeit / auf Freistellung von der Arbeit
- Bestellantrag
- Antrag auf die Festsetzung von Hausgeld
- Überweisungsantrag
- Antrag auf Ausgang
- Antrag auf Frankierung von Briefen
- Antrag auf Eingliederungsgeld

Die heutigen Papieranträge werden zur Orientierung des Konzessionsnehmer zusammen mit der Aufforderung zum Erstangebot zur Verfügung gestellt.

5.4.13 Digitales Verwaltungsverfahren: Workflow Editor

Auf komplizierte mehrstufige Workflows wird zunächst verzichtet. Der Bieter beschreibt die im HMS zur Verfügung stehenden Funktionen, deren Bedienung und die erreichbare Anzahl von Verarbeitungsschritten ohne Medienbruch im Rahmen seines Lösungskonzeptes (vgl. 4.4).

5.4.14 Export von Daten aus dem persönlichen Speicherbereich

Der Konzessionsnehmer muss eine Mitnahme der Daten im Falle der Verlegung von Inhaftierten in eine andere Anstalt im Geltungsbereich der Konzession ermöglichen, ohne dass ein Ex-/Import über einen externen Datenträger (z. B. USB-Stick) erforderlich ist (Mindestanforderung 5.4.26).

Werden Inhaftierte in eine JVA außerhalb des Geltungsbereichs der Konzession verlegt, so werden die Daten durch JVA-Bedienstete auf ein Speichermedium verschoben und im Rahmen der Verlegung mitgegeben. Hierfür ist eine Funktion erforderlich (Mindestanforderung 5.4.27).

Werden Inhaftierte entlassen, so sind die Daten des persönlichen Speicherbereichs für einen Zeitraum von 6 Monaten zum Download bereitzustellen. Hierzu wird im Rahmen der Entlassung (vgl. 5.4.4) ein Download-Link generiert, der Inhaftierten als Ausdruck zur Verfügung gestellt wird (Mindestanforderung 5.4.28).

Ein Datei-weiser Zugriff ist nicht notwendig, die Bereitstellung als gepacktes Dateiarchiv (ZIP) ist ausreichend.

5.4.15 Support für JVA Bedienstete

Störungsmeldungen und Probleme, die nicht durch interne Multiplikatoren gelöst werden können, müssen beim Konzessionsnehmer strukturiert erfasst, bearbeitet und dokumentiert werden. Dazu ist ein Ticketsystem zu verwenden, in das der Konzessionsgeber Einsicht nehmen kann (Mindestanforderung 5.4.29).

Zur persönlichen Annahme der Anfragen stellt der Bieter einen Helpdesk zur Verfügung, der an Arbeitstagen im Land Rheinland-Pfalz montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr erreichbar ist (Mindestanforderung 5.4.30). Eine Aufzeichnung von Anrufen mit nachgelagertem Rückruf ist innerhalb der Servicezeiten nicht zulässig. Die Mitarbeitenden in der telefonischen Störungsaufnahme sprechen Deutsch auf dem Niveau C2 nach dem gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (annähernd muttersprachliche Sprachkenntnisse). Im Rahmen der Störungsaufnahme wird gemeinsam die Eigenschaft Einzelstörung/Großstörung festgelegt.

Darüber hinaus und ohne zeitliche Einschränkungen müssen Störungen auch über ein elektronisches Ticketsystem gemeldet werden können (Mindestanforderung 5.4.31). Die meldende Person wählt dabei selbst die Eigenschaft Einzelstörung/Großstörung aus, damit die Meldung auch ohne Eingreifen von Mitarbeitenden des Konzessionsnehmer unmittelbar korrekt priorisiert werden (Mindestanforderung 5.4.32).

Unabhängig vom Meldeweg quittiert der Konzessionsnehmer den Eingang der Meldung unmittelbar per E-Mail, vergibt für die Meldung eine einheitliche ID und stellt einen Link bereit, unter dem der Bearbeitungsstatus von der meldenden Person online abgerufen werden kann (Mindestanforderung 5.4.33).

Die Bereitstellung und der Betrieb der vorgenannten Supportfunktionen ist Bestandteil der Konzession, eine Vergütung erfolgt nicht.

5.5 Dienste für Dritte

5.5.1 Aufladung des Kontos durch externe Einzahler

Das Telefonguthaben von inhaftierten Personen muss durch Banküberweisung aufladbar sein (Mindestanforderung 5.5.1). Eine Verarbeitung eingegangener Überweisungen muss an jedem Bankarbeitstag erfolgen (Mindestanforderung 5.5.2). Weitere Möglichkeiten der Aufladung sind zulässig und im Lösungskonzept zu beschreiben.

5.5.2 Support für externe Einzahler

Für externe Einzahler, i. d. R. Angehörige, die Telefonkonten mit Guthaben aufladen wollen, stellt der Konzessionsnehmer eine Hotline zur Verfügung. Die Hotline ist werktags (Montag – Freitag) mindestens von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr unter einer kostenfreien Rufnummer oder einer normalen deutschen Festnetznummer erreichbar und mit sachkundigen Mitarbeitenden besetzt



(Mindestanforderung 5.5.3). Die Bereitstellung eines Ansagesystems oder einer Aufzeichnung für Anfragen ohne Kontakt zu Hotline-Mitarbeitenden ist unzulässig (Mindestanforderung 5.5.4). Die Verwendung von kostenpflichtigen Sonderrufnummern für die Hotline ist unzulässig (Mindestanforderung 5.5.5). Die Rufnummer für diese Hotline ist eine andere als die Support-Rufnummer für JVA Bedienstete (Mindestanforderung 5.5.6).

5.6 Kontoführung und Abrechnung der Dienstenutzung

Der Konzessionsnehmer führt für die inhaftierten Personen Guthabenkonto. Die Konten sind über eine Kontonummer pseudonymisiert und mittels einer PIN gegen unberechtigte Zugriffe geschützt (Mindestanforderung 5.6.1). Der Konzessionsnehmer stellt sicher, dass die in Bezug auf Kontoführung und Abrechnung angebotenen Leistungen in Übereinstimmung mit den anwendbaren bank- und zahlungsdienstrechtlichen Anforderungen angeboten werden.

Die Kontoführung erfolgt gebührenfrei, Einzahlungen sind sowohl durch die inhaftierte Person als auch durch Dritte (vgl. Abschnitt 5.5.1) außerhalb des Justizvollzuges möglich (Mindestanforderung 5.6.2).

Alle Konten sind mit einer Höchstgrenze für das Guthaben zu versehen. Die gesetzte Höchstgrenze darf auch durch Einzahlungen von außen nicht überschritten werden. Das Guthabenkonto ist monatlich beliebig oft bis zur Höchstgrenze aufladbar. Die Höchstgrenze wird einer Vorgabe des MJV folgen (initial: 1.000€), muss aber dennoch je Anstalt festlegbar sein (Mindestanforderung 5.6.3).

Den Anstalten ist über das Administrationswerkzeug Einblick in die beim Konzessionsnehmer geführten Guthabenkonto der inhaftierten Personen zu gewähren.

Bei Verlegung inhaftierter Personen in eine andere Haftanstalt (vgl. 5.4.4) im Geltungsbereich der Konzession muss das Guthabenkonto ohne zwischenzeitliche Auszahlung, Schließung oder Neuanlage mitgenommen werden können (Mindestanforderung 5.6.4). Zugangsdaten wie Kontonummer und PIN bleiben unverändert. Gebuchte Dienste laufen weiter, sofern diese in der aufnehmenden Anstalt für die inhaftierte Person ebenfalls verfügbar sind.

Haftentlassung oder Verlegung in eine Haftanstalt ohne Haftraummediensystem des Konzessionsnehmers beenden das Vertragsverhältnis zwischen Konzessionsnehmer und inhaftierter Person (Mindestanforderung 5.6.5). Das Guthabenkonto wird durch den Konzessionsnehmer geschlossen, ein etwaiges vorhandenes Restguthaben wird auf ein vom Inhaftierten benanntes Konto unverzüglich ausgezahlt (Mindestanforderung 5.6.6).

Der Bieter hat in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4) darzulegen, wie er die Guthabenkonto der Häftlinge – ggf. auch unter Einbeziehung eines Dritten – verwaltet. Dabei hat er auch darauf einzugehen, ob und auf welche Weise das Guthaben gegen unberechtigten Zugriff oder Zahlungsunfähigkeit des Konzessionsnehmers oder eines in die Verwaltung eingebundenen Zahlungsdienstleisters geschützt wird. Der Konzessionsnehmer bucht von den Konten die Entgelte für



die von den Inhaftierten in Anspruch genommenen Dienste ab. Zahlungen für Dienste erfolgen bei Buchung des Dienstes für den Buchungszeitraum im Voraus.

Für die Telefonienutzung außerhalb etwaiger Flatrates gilt: Unterschreitet das Guthaben während der Nutzung ein vorgegebenes Minimum, soll dies während der Nutzung automatisiert und rechtzeitig mitgeteilt werden, bevor die Nutzung schließlich unterbrochen wird.

Alle Funktionen rund um die Kontoführung und die ergriffenen Maßnahmen zur Sicherung der eingezahlten Guthaben beschreibt der Bieter in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4).

6 Bereitzustellende Hardware

Im Rahmen der Konzession hat der Konzessionsnehmer auch die Hardware für das Haftraummediensystem bereitzustellen, zu installieren und zu betreiben. Die im Kapitel 5 beschriebenen Dienste werden auf Basis der nachfolgend beschriebenen Hardware vom Konzessionsnehmer erbracht.

Anforderungen an die Hardware werden nur in dem Rahmen spezifiziert, wie sie durch den besonderen Verwendungszweck im Justizvollzug erforderlich sind. Weitere Eigenschaften kann der Konzessionsnehmer so festlegen, dass die geforderten Leistungen/Dienste im Rahmen der Konzession bestmöglich erbracht werden können.

Um eine intuitive und damit einfache Bedienung des Haftraummediensystems zu ermöglichen, sind Hard- und Software eng aufeinander abzustimmen. Ausreichend dimensionierte Rechenleistung für die vorgesehenen Applikationen und Funktionen und geringe Latenzen bei der Bedienung sind maßgeblich für eine gute Akzeptanz durch die Nutzenden.

Die Endgeräte sollen robust gebaut und gegen Beschädigungen ausreichend geschützt sein. Außerdem müssen sie gegen unberechtigtes Öffnen, missbräuchliche Veränderungen und Manipulationen besonders geschützt sein (Mindestanforderung 6.0.1). Die Nutzung der zum Haftraummediensystem gehörenden Hardware als Versteckmöglichkeit darf nicht möglich sein (Mindestanforderung 6.0.2). Der Bieter beschreibt die angebotene Hardware und die zum Manipulationsschutz ergriffenen Maßnahmen im Rahmen des Lösungskonzeptes (vgl. 4.4).

6.1 Grundlegende Anforderungen an Hardware

Bei der zum Konzessionsbeginn verwendeten Hardware muss es sich um fabrikneue Ware handeln (Mindestanforderung 6.1.1).

Die in der Ausschreibung angebotenen und ebenso im Rahmen der technischen Teststellung eingereichten Komponenten müssen ab dem Vertragsbeginn mindestens für die Zeit von 6 Monaten unverändert und in ausreichender Stückzahl lieferbar sein (Mindestanforderung 6.1.2). Im Vorfeld bekannte Terminpläne (Roadmaps) für die Abkündigung oder Neuveröffentlichung von Komponenten sind bei der Auswahl der anzubietenden Waren zu berücksichtigen.

Alle angebotenen Geräte müssen spätestens bis zum Aufruf zur Teststellung lieferbar sein und in der zur Teststellung bereitgestellten Version der künftigen Serienfertigung entsprechen. Am Markt bzw. in großen Stückzahlen verfügbar müssen alle angebotenen Geräte spätestens zum Vertragsbeginn sein (Mindestanforderung 6.1.3).

6.1.1 Normen und Zertifikate

Alle Geräte, Optionen und Peripherieprodukte ohne Sende- und Empfangsteile müssen im Hinblick auf ihre elektromagnetische Verträglichkeit dem Gesetz über elektromagnetische Verträglichkeit von



Betriebsmitteln (EMVG, basierend auf EMV-Richtlinie 2014/30/EU) genügen (Mindestanforderung 6.1.4).

Alle Geräte, Optionen und Peripherieprodukte mit Send- und/oder Empfangsteilen müssen dem Funkanlagengesetz (FuAG, basierend auf RED (Radio Equipment Directive) 2014/53/EU) genügen (Mindestanforderung 6.1.5).

Darüber hinaus müssen alle Produkte das CE-Zeichen tragen, die zugehörige EU-Konformitätserklärung ist auf Nachfrage vorzulegen (Mindestanforderung 6.1.6).

Die Geräte müssen während der Laufzeit allen jeweils gültigen und auf sie anwendbaren gesetzlichen Anforderungen genügen.

Für die vorgenannten Punkte genügt zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe die Eigenerklärung durch Beantwortung der entsprechenden Mindestanforderung im Fragenkatalog. Unabhängig davon müssen Bieter auf Nachfrage durch die ausschreibende Stelle diese Nachweise unmittelbar durch das Beibringen der Zertifikate belegen können, eine ausschließliche Eigenerklärung genügt dann nicht mehr.

Die Hersteller der angebotenen Geräte müssen eine Zertifizierung entsprechend ISO 9001 (Qualitätsmanagement) oder gleichwertig nachweisen. Erfolgt das Angebot durch ein vom Hersteller getrenntes Systemhaus oder einen Distributor, so muss dieser ISO 9001 oder gleichwertig zertifiziert sein. Entsprechende Zertifikate sind dem Angebot beizulegen (Mindestanforderung 6.1.7).

6.1.2 Umweltschutz, Sicherheit und Ergonomie

Alle Geräte müssen über das GS-Zeichen einer zugelassenen Prüfstelle oder eine vergleichbare Prüfbescheinigung verfügen, d.h. die Norm EN 62368-1 in ihrer aktuellen Fassung muss erfüllt sein (Mindestanforderung 6.1.8).

Alle angebotenen Geräte, Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien müssen den folgenden Kriterien entsprechen:

- Sie müssen den Anforderungen an die Geräte- und Produktsicherheit gemäß EU-Richtlinie 2014/35/EU (Niederspannungsrichtlinie) sowie den Anforderungen des Produktsicherheitsgesetzes (ProdSG) entsprechen (Mindestanforderung 6.1.9).
- Sie müssen den Anforderungen an die Rücknahme, ggf. Wiederverwertung sowie Entsorgung des Elektro- und Elektronikgerätegesetzes (ElektroG oder entsprechendes nationales Recht, basierend auf Richtlinie 2012/19/EU über Elektro- und Elektronik-Altgeräte (WEEE)) entsprechen (Mindestanforderung 6.1.10).
- Etwaig verwendete Batterien und Akkumulatoren müssen den Anforderungen des Gesetzes über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Batterien und Akkumulatoren (Batteriegesetz in der jeweils geltenden Fassung sowie der Verordnung (EU) 2023/1542) entsprechen (Mindestanforderung 6.1.11).



Die angebotenen Geräte und Zubehörartikel müssen den folgenden stofflichen Anforderungen genügen:

- Sie müssen die Anforderungen der Richtlinie 2011/65/EU (RoHS) in der jeweils geltenden Fassung einschließlich der delegierten Richtlinie (EU) 2015/863 vollständig erfüllen. Der Bieter bestätigt die Konformität durch Vorlage einer EU-Konformitätserklärung gemäß Anhang VI der Richtlinie oder durch eine gleichwertige Herstellererklärung (Mindestanforderung 6.1.12).
- Die angebotenen Geräte und Zubehörartikel müssen die Anforderungen der Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 (REACH) in der jeweils geltenden Fassung erfüllen. Der Bieter erklärt, dass die gelieferten Erzeugnisse keine Stoffe der REACH-Kandidatenliste (SVHC) in einer Konzentration von mehr als 0,1 Massenprozent je Erzeugnis enthalten, oder benennt diese Stoffe vollständig unter Angabe der CAS-Nummer, des Massenanteils und des jeweiligen Verwendungszwecks. Die entsprechende Erklärung ist dem Angebot beizufügen (Mindestanforderung 6.1.13).

6.2 Modem

Da in der überwiegenden Zahl der Hafträume eine Multimedia-Anschlussdose mit IEC-Buchse und Stecker sowie mit Koaxial-F-Buchse zum Anschluss zur Verfügung steht, wird nachfolgend das Kabelmodem als DOCSIS-Endpunkt stellvertretend für den Netzabschluss im Haftraum beschrieben. Sollten aufgrund örtlicher Gegebenheiten die Endgeräte im Haftraum auf eine andere Art und Weise mit dem Netzwerk des Konzessionsnehmers verbunden werden, so gelten die Anforderungen im übertragenden Sinne.

Das Modem muss über Befestigungspunkte zur Wandmontage verfügen (Mindestanforderung 6.2.1). Das Modem ist im Haftraum fest zu verschrauben, ein bloßes Aufstellen als bewegliches Gerät oder das Einhängen in eine Halterung oder auf vorstehende Schraubenköpfe ist nicht zulässig (Mindestanforderung 6.2.2).

Das Gehäuse ist allseitig geschlossen und gegen Öffnen besonders gesichert (z. B. durch verschweißen, verkleben oder durch Verwendung von Spezialschrauben) (Mindestanforderung 6.2.3). Vorzugsweise ist das Gehäuse transparent. Ein Modem, das gegen Öffnen nicht besonders gesichert ist, muss durch ein zusätzliches Schutzgehäuse ergänzt werden, welches mit der Wand fest verschraubt wird, und nur über passgenaue Öffnungen für die zu nutzenden Steckverbindungen verfügt (Mindestanforderung 6.2.4).

Zur Vermeidung von Fehlerquellen soll die Netzanschlussleitung für 230V am Gerät fest verbaut sein. Das Netzteil ist in das Gehäuse integriert oder im separaten Schutzgehäuse mit untergebracht.

Das Modem soll nach Möglichkeit nur über die für das Mediensystem notwendigen Anschlussmöglichkeiten für TV, Telefon und etwaiger SetTop Box verfügen. Weitere etwaig vorhandenen Anschlüsse sollen abgedeckt sein. Sind nicht abgedeckte Anschlüsse vorhanden, die

durch das Mediensystem nicht genutzt werden, so müssen diese Anschlüsse deaktiviert sein (Mindestanforderung 6.2.5). Eine Stromversorgung von Fremdgeräten durch Anschluss an das Modem darf nicht möglich sein (Mindestanforderung 6.2.6). Sollte das Modem bauartbedingt über Komponenten zur Drahtloskommunikation wie zum Beispiel WLAN oder Bluetooth verfügen, so muss jegliche Drahtloskommunikation so deaktiviert sein, dass keine Aktivierung durch inhaftierte Personen möglich ist (Mindestanforderung 6.2.7).

Die Modems und vorzugsweise auch die daran angeschlossenen Geräte werden über die zentrale Infrastruktur des Haftraummediensystems überwacht. Eine Ferndiagnose mit Fernwartung und automatisierten Updates muss möglich sein (Mindestanforderung 6.2.8).

6.3 Telefon

Als Telefonendgerät bereitzustellen ist ein kompaktes Telefon mit Wähltasten, bestehend aus Hörer und Ablageschale. Länge der Anschlussleitung zwischen Anschlusspunkt und Ablageschale zwischen 2 m und 3 m (Mindestanforderung 6.3.1). Die Steckverbindung der Anschlussleitung ist ohne weitere Adapter unmittelbar passend zum am Modem bereitgestellten Anschlusspunkt. Die Verbindungsleitung zwischen Ablageschale und Hörer ist mindestens 1m lang und beidseitig mit einrastenden Steckverbindern zur Erleichterung des Austausches versehen.

Wenn der Hörer in der Schale abgelegt wird, dann muss die Leitung getrennt (im Sinne von „aufgelegt“) werden, so dass sowohl verdecktes Mithören als auch versehentliches Anfallen von Gesprächsgebühren durch unabsichtliche Fehlbedienung wirksam verhindert werden und der Status durch einfache Sichtprüfung klar erkennbar ist (Mindestanforderung 6.3.2).

Das Abspeichern personenbezogener Daten wie der Kontonummer oder PIN für den Zugriff auf das Konto beim Konzessionsnehmer und zum Initiieren von Gesprächen soll im Telefon nicht möglich sein, um Missbrauch zu verhindern und den Nachnutzungsprozess (Prüfung und Löschung/Reset des Telefons) zu vereinfachen.

6.4 Bildschirm

Typischerweise sollen die Bildschirme mittels eines verstellbaren Gelenkarmes an der Wand befestigt werden. Zur Verbindung des Bildschirms mit dem Wandhalter verfügen die Bildschirme über einen genormten Anschluss (z. B. VESA 75 oder VESA 100) (Mindestanforderung 6.4.1). Wo die Verwendung eines Wandhalters nicht möglich ist, sind die Geräte mit Standfuß zu liefern (Mindestanforderung 6.4.2).

Das Gehäuse ist allseitig geschlossen und gegen Öffnen besonders gesichert (z. B. verschweißt oder verklebt) (Mindestanforderung 6.4.3). Vorzugsweise ist das Gehäuse transparent ausgeführt.

Zur Vermeidung von Fehlerquellen soll die Netzanschlussleitung für 230V am Gerät fest verbaut sein. Das Netzteil muss in das Gehäuse integriert sein (Mindestanforderung 6.4.4). Die Bildschirmdiagonale beträgt mindestens 24 Zoll / 60,96cm und maximal 34 Zoll / 86,36cm (Mindestanforderung 6.4.5). Größere Diagonalen bis 34 Zoll werden besser bewertet.

Technische Mindestanforderungen:

- Native Auflösung mindestens 1920*1080 Pixel,
- Fernseh-Fernbedienung,
- Lautsprecher integriert, zusätzlich Audio-Out-Anschluss (3.5mm Klinken-Buchse),
- Kamera (mindestens 720p) ins Gehäuse integriert oder mit diesem verbunden.

Zugängliche Schnittstellen:

- Min. 2 freie HDMI und eine Analog-Video-Schnittstelle für Spielkonsole und Blu-Ray Laufwerk

Alle weiteren Schnittstellen sind zu sperren, um den Anschluss von Fremdgeräten und deren Stromversorgung zu unterbinden (Mindestanforderung 6.4.6).

Sofern das TV-Gerät als Version mit eingebautem Computer geliefert wird, müssen zusätzlich Anschlussmöglichkeiten zur Verfügung stehen für:

- PC-Tastatur, Layout "QWERTZ", kabelgebunden
- PC-Maus, kabelgebunden oder in Tastatur integriert

Die Verbindung zur weiteren Infrastruktur des Haftraummediensystems erfolgt kabelgebunden.

6.5 Set-Top-Box, Computereinheit

Werden zur Ausstattung der Hafträume Standard-Bildschirme ohne integrierten Computer angeboten, so sind die geforderten interaktiven Dienste mittels einer externen Computereinheit, auch Set-Top-Box, zu realisieren. Es sind die nachfolgenden Anforderungen zu erfüllen:

Die Set-Top-Box wird für alle Inhalte verwendet, die über das Fernsehprogramm hinausgehen, insbesondere für das Anstaltsinformationsportal, das digitale Antragsverfahren, Spiele, Kommunikation, Internet usw.

Dazu erreicht die Set-Top-Box eine native Auflösung von mindestens 1920 * 1080 Pixeln (Mindestanforderung 6.5.1). Fest voreinzustellen ist die tatsächliche native Auflösung des Fernsehgerätes. Über das Fernsehgerät ist auch der Ton der Set-Top-Box wiederzugeben.

Die Set-Top-Box muss über kabelgebundene Tastatur und Maus bedienbar sein (Mindestanforderung 6.5.2). Hierfür müssen entsprechende Anschlüsse zur Verfügung stehen. Alle weiteren Schnittstellen sind zu sperren, um den Anschluss von Fremdgeräten und deren Stromversorgung zu unterbinden (Mindestanforderung 6.5.3).

Wenn eine Navigation zwischen den Inhalten – zumindest teilweise – auch mit der Fernfernbedienung möglich ist, so ist dies im Lösungskonzept (vgl. 4.4) näher zu beschreiben.

Das Gehäuse ist allseitig geschlossen und gegen Öffnen besonders gesichert (z. B. verschweißt oder verklebt) (Mindestanforderung 6.5.4). Vorzugsweise ist das Gehäuse transparent ausgeführt.

Zur Vermeidung von Fehlerquellen soll die Netzanschlussleitung für 230V am Gerät fest verbaut sein. Das Netzteil ist in das Gehäuse integriert oder im separaten Schutzgehäuse mit untergebracht.

Die Computereinheit verfügt über definierte Befestigungspunkte zur Montage am Fernsehgerät oder am Schwenkarm (Mindestanforderung 6.5.5). Bei der Montage am Fernsehgerät darf die Set-Top-Box nicht die Befestigungspunkte des Schwenkarms verwenden oder deren Benutzung beeinträchtigen (Mindestanforderung 6.5.6).

Die Befestigung ist gegen Demontage zu sichern, zum Beispiel durch die Verwendung von speziellen Schrauben oder geeignete Abdeckungen (Mindestanforderung 6.5.7).

6.6 Wandhalter

Typischerweise werden die Bildschirme an einem Wandhalter montiert. Dieser Wandhalter muss werkzeuglos verstellbar sein (Mindestanforderung 6.6.1). Die Verstellung muss sowohl eine Drehbarkeit um die vertikale Achse als auch die Neigbarkeit des Bildschirms (horizontale Achse) erlauben (Mindestanforderung 6.6.2).

Die Wandhalterungen müssen robust, permanent befestigt und gegen eine Zerlegung/Demontage gesichert sein (Mindestanforderung 6.6.3).

Sollten TV-Geräte mit externer Computer-Einheit bzw. Set-Top-Box angeboten werden, so sind diese am TV-Gerät oder der Wandhalterung anzubringen, gegen Demontage zu sichern und auf dem kürzest möglichen Weg zu verkabeln.

6.7 TV-Geräte für Gruppenräume

In den Gruppenräumen der Justizvollzugsanstalten sind TV-Geräte zur gemeinsamen Nutzung durch die Inhaftierten installiert, die sich im Eigentum der JVA befinden und durch den Konzessionsnehmer nicht ersetzt werden müssen. Für diese Gruppenräume (Liste) stellt der Konzessionsnehmer die notwendige Technik zur Verfügung, um die im Kabelnetz der JVA vorhandenen Sender frei empfangbar zu machen (CI-Module, Set-Top-Box, ...), ohne dass hierfür zusätzliche Gebühren entrichtet werden (Mindestanforderung 6.7.1).

6.8 Externes Laufwerk für CD/DVD/BluRay

Die Inhaftierten verfügen sowohl über eigene Medien, als auch zum Teil über eigene Abspielgeräte. Der Konzessionsnehmer muss BluRay Player, die auch DVD und CD abspielen können, zur Miete anbieten (Mindestanforderung 6.8.1). Vorzugsweise lassen sich die Geräte über die Fernbedienung des Fernsehers mit bedienen, um eine weitere Fernbedienung im Haftraum einzusparen.

Das Netzteil muss in die Geräte eingebaut sein (Mindestanforderung 6.8.2), das Netzkabel soll möglichst fest mit dem Gerät verbunden sein. Der Anschluss an das TV-Gerät erfolgt über HDMI, ein entsprechendes Kabel ist mitzuliefern (Mindestanforderung 6.8.3).

6.9 Headset

Zur Nutzung der Videotelefonie sowie zur Tonwiedergabe bei der TV-Nutzung oder der Medienwiedergabe sind kabelgebundene Headsets anzubieten. Da Headsets als Hygieneartikel betrachtet werden, sind diese gegen Einmalzahlung an die Inhaftierten zu verkaufen (Mindestanforderung 6.9.1).

Die Headsets müssen an das TV-Gerät und – falls vorhanden – an die Set-Top-Box angeschlossen werden können (Mindestanforderung 6.9.2). Das Anschlusskabel muss mindestens 2 m lang sein. Solange das Headset angeschlossen ist, ist die Tonausgabe direkt am Gerät deaktiviert (Mindestanforderung 6.9.3).

6.10 Anschluss- und Verbindungsleitungen

Der Konzessionsnehmer hat sämtliche notwendigen Anschluss-, Patch-, Netzwerk- Koaxial, Ethernet, Serverkabel als auch universelle Kommunikationskabel für Telefon etc. zu liefern (Mindestanforderung 6.10.1). Verfügt das Angebotene TV Gerät nicht über einen Analogen Eingang so sind entsprechende Adapter bereitzustellen (Mindestanforderung 6.10.2).

6.11 Prüfung und Freigabe angebotener Hardware

Jegliche für den Einsatz im Haftraum vorgesehene Hardware ist vor der ersten Verwendung durch das Sicherheitsreferat des MJV auf deren Verwendbarkeit hin zu untersuchen und freizugeben. Die Freigabe ist hierbei nicht zwangsläufig, sondern steht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Untersuchungsergebnis.

Untersuchungskriterien sind insbesondere:

- Möglichkeiten zur Öffnung des Gehäuses,



- Möglichkeiten zu dessen Versiegelung,
- Hohlräume, Öffnungen, Verwendbarkeit als Versteck, Kontrollierbarkeit,
- Verfügbare Anschlüsse, Deaktivierbarkeit oder Möglichkeiten zu deren Versiegelung,
- Batteriefächer, Verschlussmechanismus und Möglichkeiten zu deren Versiegelung

Im Rahmen des Konzessionsvergabeverfahrens wird ein vollständiger Satz der für den Haftraum vorgesehenen Hardware einer Überprüfung nach Maßgabe der vorstehenden Kriterien im Rahmen einer verifizierenden Teststellung unterzogen. Zur näheren Ausgestaltung der Teststellung siehe Ziff. D.II. des Verfahrensbriefs. Soweit es während des laufenden Vertrages durch technologische Weiterentwicklung und Abkündigungen von Geräten durch deren Hersteller zu Veränderungen gegenüber dem angebotenen Produktportfolio kommen wird, besteht für diese neuen Produkte ebenfalls ein Freigabebewerb durch das Sicherheitsreferat. Vor dem Vorschlag von Nachfolgegeräten ist der Konzessionsnehmer angehalten, anhand der oben genannten Punkte eine Selbsteinschätzung vorzunehmen und nur grundsätzlich geeignete Produkte zur Sicherheitsüberprüfung vorzulegen. Produkte und deren Nachfolger sind so zu wählen, dass die Roadmaps der Hersteller eine ausreichend lange Verfügbarkeit vorsehen. Der Konzessionsgeber geht davon aus, dass es in den ersten zwei Jahren der Vertragslaufzeit nicht zu Produktabkündigungen kommt. Je Gerätekategorie sind Modellwechsel aufgrund des Überprüfungsaufwandes höchstens alle zwei Jahre zulässig.

7 Datenschutz und Datensicherheit

Der Konzessionsnehmer verpflichtet sich, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung notwendige Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß den jeweils einschlägigen landes-, bundes- und europarechtlichen Datenschutzvorschriften durchzuführen.

Eine Datenverarbeitung von im Zusammenhang mit dieser Konzession verarbeiteten personenbezogenen Daten außerhalb der Landesgrenzen der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union ist nicht zulässig (Mindestanforderung 7.0.1).

Hinweis: Die Umsetzung der in nachstehenden Abschnitten beschriebenen Anforderungen ist im Lösungskonzept übersichtsartig darzustellen. Sie ist nicht wertungsrelevant, wird aber als Teil des Lösungskonzepts dem späteren Vertrag als Anlage beigefügt und rechtlich verbindlich für die Leistungserbringung.

7.1 Verarbeitung personenbezogener Daten von Inhaftierten

Bei der Nutzung der Haftraumtelefonie und der weiteren Haftraum-Multimediasysteme durch Inhaftierte fallen diverse personenbezogene Daten an.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Konzessionsnehmer zum Betrieb des Haftraummediensystems erfolgt in eigener Verantwortlichkeit des Konzessionsnehmers. Er hat den Grundsatz der Datenminimierung gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) stets streng zu beachten.

Der Konzessionsnehmer verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten (etwa Verbindungsdaten) der Inhaftierten und Dritter streng gemäß den jeweils einschlägigen Datenschutzvorschriften zu verarbeiten. Er unternimmt im Verhältnis zu den Inhaftierten alle Maßnahmen, die für eine rechtmäßige Verarbeitung und für die Erfüllung seiner Vertragspflichten datenschutzrechtlich erforderlich sind (Information, ggfs. Einholung von Einwilligungen etc.).

Die Kommunikation zwischen Anwalt und Mandanten ist besonders geschützt, weil sie ein wesentlicher Bestandteil des Rechts auf Verteidigung ist. Eingriffe in dieses Recht sind nur in absoluten Ausnahmefällen und unter engen rechtlichen Voraussetzungen und niemals durch Mitarbeitende des Konzessionsnehmers zulässig.

7.2 Verarbeitung personenbezogener Daten des Konzessionsgebers

Soweit der Konzessionsnehmer personenbezogene Daten des Konzessionsgebers im Auftrag verarbeitet (z.B. Daten zu JVA-Bediensteten oder Daten von Inhaftierten im Rahmen von Diensten, die an den Konzessionsgeber erbracht werden (digitales Verwaltungsverfahren)), so erfolgt dies nach den Vorgaben der zwischen dem Konzessionsnehmer und dem Konzessionsgeber abzuschließenden



Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach den landesrechtlichen Bestimmungen des LJVollzDSG Rheinland-Pfalz in Verbindung mit dem Landesdatenschutzgesetz Rheinland-Pfalz (LDSG RLP).

Die Vereinbarung wird insbesondere vorsehen, dass der Konzessionsnehmer

1. nur auf dokumentierte Weisung des Konzessionsgebers handelt; ist der Konzessionsnehmer der Auffassung, dass eine Weisung rechtswidrig ist, hat er den Konzessionsgeber unverzüglich zu informieren;
2. gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben, soweit sie keiner angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen;
3. den Konzessionsgeber mit geeigneten Mitteln dabei unterstützt, die Einhaltung der Bestimmungen über die Rechte der betroffenen Personen zu gewährleisten (Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten);
4. alle personenbezogenen Daten nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen nach Wahl des Konzessionsgebers zurückgibt oder löscht und bestehende Kopien vernichtet, wenn nicht nach einer Rechtsvorschrift eine Verpflichtung zur Speicherung der Daten besteht;
5. dem Konzessionsgeber alle erforderlichen Informationen, insbesondere die gemäß § 64 des LDSG RLP zu erstellenden Protokolle, zum Nachweis der Einhaltung seiner Pflichten zur Verfügung stellt;
6. Überprüfungen, die von dem Konzessionsgeber oder einer oder einem von diesem beauftragten Prüfer*in durchgeführt werden, ermöglicht und dazu beiträgt;
7. die näher zu bestimmenden Bedingungen für die Inanspruchnahme der Dienste eines weiteren (Unter-) Auftragsverarbeiters einhält;
8. alle gemäß § 53 LDSG RLP erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten ergreift und
9. unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Konzessionsgeber bei der Einhaltung der in §§ 53 bis 57 LDSG RLP genannten Pflichten unterstützt (z. B. Mithilfe bei der erforderlichen Datenschutz-Folgenabschätzung).

Der Konzessionsnehmer ist für die regelmäßige Sicherung (Backup) verarbeiteter personenbezogener Daten sowie zur Protokollierung von Datenverarbeitungen dar, um dem Erfordernis einer korrelierenden Protokollierung sämtlicher Datenverarbeitungsvorgänge unter anderem zur Eingabe- und Verantwortlichkeitskontrolle und damit der jederzeitigen Revisionsfähigkeit nach gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Dies gilt insbesondere für verarbeitete personenbezogene Daten innerhalb des bestehenden und künftigen digitalen Verwaltungsverfahrens.

Ein Wartungszugriff durch den Konzessionsnehmer darf nur mit Begründung und nach Freigabe durch den Konzessionsgeber unter Nutzung eines zureichenden Dokumentationsprotokolls erfolgen. Die Protokollpflicht erstreckt sich auch auf (stichprobenhafte oder anlassbezogene) Protokollabfragen.



Der Konzessionsnehmer hält alle anwendbaren Anforderungen des Datenschutzes ein, wie die Führung eines Verarbeitungsverzeichnisses, den Einsatz angemessener Verschlüsselungstechniken und Zugriffsberechtigungen auf Grundlage eines umfassenden Berechtigungskonzepts nach dem Need-to-know-Prinzip, die Grundsätze der Datenminimierung und –vermeidung sowie die Anforderungen an die Sicherung, Aufbewahrung und Löschung der Daten. Löschfristen sind den jeweiligen Regelungen des LJVollzDSG RLP zu entnehmen.

Der Konzessionsnehmer hat sich der Datenschutzkontrolle der/des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit zu unterwerfen und sichert dies dem Konzessionsgeber vertraglich zu.

Der Konzessionsnehmer hat die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Regelungen in seinem Bereich wirksam zu kontrollieren. Verstöße des Konzessionsnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder gegen die im Auftrag getroffenen Festlegungen sind dem Konzessionsgeber mitzuteilen.

Personen, die beim Konzessionsnehmer oder für diesen Kenntnis von personenbezogenen Daten erlangen sollen, die dieser im Auftrag des Konzessionsgebers verarbeitet, sind gemäß den Bestimmungen des LJVollzDSG RLP vom Konzessionsgeber förmlich auf die Einhaltung der Datenschutzvorschriften zu verpflichten.

Der Konzessionsnehmer hat die vollumfängliche Kenntnis vorbenannter Pflichten sowie die verbindliche, uneingeschränkte Einhaltung dieser Pflichten für die gesamte Vertragslaufzeit rechtzeitig vor Beginn der Datenverarbeitung schriftlich zu bestätigen und die folgenden Dokumente in der Fassung der aktuellen Produktstandards dem Konzessionsgeber vorzulegen.

Vorzulegen sind:

- Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten in Bezug auf die Verarbeitung von Daten des Konzessionsgebers,
- Datenschutz- und Sicherheitskonzept, insbesondere mit Darstellung von
 - Protokollierung von Datenverarbeitungen,
 - Backup- und Restorekonzept,
 - Löschkonzept,
 - Konzept über die Durchführung datenschutzkonformer Wartungen,
 - Berechtigungskonzept

7.3 Besondere Anforderungen an die Datenverarbeitung

Kategorisierung der Datenerhebung, der erforderlichen Maßnahmen und der Priorität:

Kategorie	Grundlage	Beschreibung	Anforderung/Prio
Fernsehen, Radio	DS-GVO	Sofern personenbezogene Daten in diesem	muss



<p>(eigene datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit beim Konzessionsnehmer)</p>	<p>Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG)</p>	<p>Zusammenhang verarbeitet werden, bedarf es der Datensicherung zur raschen Wiederherstellung derer Verfügbarkeit. Die Sicherung, auch für eine Wiederherstellung bei Ausfällen oder Systemfehlern, hat regelmäßig in angemessenen Abständen zu erfolgen.</p> <p>Nutzungsdaten sind nach 6 Monaten automatisiert zu löschen, sofern keine Einwendungen erhoben worden sind, berechnigte Interessen der Löschung nicht entgegenstehen und keine abschließende Klärung herbeizuführen ist. Im Übrigen gilt der Grundsatz der Datenminimierung.</p>	<p>muss</p>
<p>Telefonie (eigene datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit beim Konzessionsnehmer)</p>	<p>DS-GVO BDSG Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG)</p>	<p>Hinsichtlich relevanter Verkehrsdaten für Gesprächsnachweise zur Entgeltermittlung sind die Bestimmungen des TKG maßgeblich. Der Konzessionsnehmer stellt die Einhaltung dieser Bestimmungen sicher.</p> <p>Der Zugriff durch Gefangene auf die Entgeltabrechnung sowie das Einsehen der regelmäßig zu aktualisierenden Kontoguthaben oder Valuta sollte möglich sein. Zugriffe durch Dritte dürfen nur auf gesetzlicher Grundlage oder mit Einverständnis der betroffenen Gefangenen erfolgen.</p> <p>Endet das Vertragsverhältnis, sind die erfassten Bestandsdaten nach 6 Monaten zu löschen. Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben erfolgt die Löschung nicht, wenn satzungsgemäße oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen.</p>	<p>muss</p> <p>muss</p> <p>muss</p>



<p>Digitale Dienste (insbesondere Office-Dateien, Mail, Internet) (eigene datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit beim Konzessionsnehmer)</p>	<p>DS-GVO BDSG Digitale-Dienste-Gesetz (DDG)</p>	<p>Eine Datenspeicherung sollte innerhalb eines den Gefangenen und Untergebrachten jeweils zur Verfügung stehenden Datenspeichers des Hafraummediensystems erfolgen. Das Speichervolumen sollte quantitativ angemessen sein.</p> <p>Eine Backup-Option dieser Daten sollte ermöglicht werden.</p> <p>Die Löschung gespeicherter Daten muss grundsätzlich in Eigensteuerung der Gefangenen und Untergebrachten möglich sein. Bei Vertragsende zwischen Inhaftierten und Konzessionsnehmer. sind die Daten nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist automatisiert zu löschen.</p> <p>Mit dem Verlust der Zugriffsberechtigungen der Gefangenen oder Untergebrachten auf deren Mailkonto sind die Daten sechs Monate aufzubewahren und danach automatisch zu löschen, wenn die Gefangenen oder Untergebrachten von der Möglichkeit der Datensicherung keinen Gebrauch machen.</p>	<p>soll</p> <p>soll</p> <p>muss</p> <p>muss</p>
<p>Gesetzliche Eingriffsmöglichkeiten zur Sicherung von Beweismitteln u. a. (Eingriff in das Vertragsverhältnis zwischen Konzessionsnehmer und Gefangenen)</p>	<p>Landesjustizvollzugsgesetz (LJVollzG) LJVollzDSG RLP Strafprozessordnung (StPO) Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG)</p>	<p>Soweit gesetzliche Eingriffsermächtigungen gegeben sind, müssen diese durch den Konzessionsnehmer nach den Bestimmungen der §§ 110 ff. TKG in den dort aufgeführten Fristen sichergestellt werden. Für Verkehrsdaten nach den §§ 113a ff. TKG ist die Protokollierung nach § 113e TKG unter Einhaltung korrelierender Löschrufen erforderlich.</p> <p>Die Bestimmungen des LJVollzDSG RLP</p>	<p>muss</p> <p>muss</p>



		zur Aufbewahrung und Löschung der in diesem Zusammenhang vom Justizvollzug zu vollzuglichen Zwecken gespeicherten Daten, die Bestandteil eines Verwaltungsvorgangs respektive aktenkundig geworden sind, gelten entsprechend.	
--	--	---	--

7.4 IT-Sicherheit

Das Haftraummediensystem und die vom Konzessionsnehmer angebotenen Leistungen müssen allen anwendbaren Gesetzen und Anforderungen zur Datensicherheit und IT-Sicherheit genügen (einschließlich solcher Anforderungen, die für den Konzessionsgeber gelten, die aber das Haftraummediensystem und/oder die angebotenen Leistungen betreffen und deren Einhaltung für die Compliance des Konzessionsgebers erforderlich ist).

Norm/Standard	Nachweis	Dringlichkeit
IT-Sicherheitskonzepte	Nachweise müssen erst nach Vergabe bereitgestellt werden, jedoch erstmalig vor Start Test- und Pilotphase. Es gilt für den Konzessionsnehmer: Die IT-Sicherheitsstandards müssen vom Anbieter dokumentiert und eingehalten werden. Die erforderliche Vertraulichkeit zu etwaigen Betriebsgeheimnissen ist sicherzustellen.	muss
ISO 27001 Zertifizierung	Zertifikat für den Konzessionsnehmer sowie für von ihm für IT-Sicherheits-relevante Leistungen eingebundene Nachunternehmer.	muss

Der Konzessionsgeber behält sich vor, die Einhaltung wiederkehrend prüfen zu lassen. Ferner wirkt der Konzessionsnehmer im übergreifenden IKT-Sicherheits- und Notfallmanagement des Konzessionsgebers, basierend auf definierten Schnittstellen mit.



Der Konzessionsnehmer dokumentiert alle Sicherheitsmaßnahmen wie Firewall-Richtlinien, Geoblocking, zulässige Quellnetze usw. und weist dies auf Anfrage des Konzessionsgebers die Dokumentation/Konfiguration nach. Er zeichnet sicherheitsrelevante Ereignisse auf und stellt diese dem Konzessionsgeber unmittelbar bereit.

7.5 Eingesetztes Personal

Der Konzessionsnehmer ist zur Verschwiegenheit über alle ihm bei der Ausübung seiner Tätigkeit bekannt gewordenen Informationen und Erkenntnisse verpflichtet. Die Weitergabe von sicherheitsrelevanten Informationen kann zum Verlust der Konzession führen.

Er hat nur Personal einzusetzen, das den Sicherheitsanforderungen des Konzessionsgebers genügt. Die Prüfung der Mitarbeitenden erfolgt anhand eines aktuellen Führungszeugnisses durch die Justizvollzugsanstalten, getroffene Feststellungen einer JVA gelten zentral für den gesamten Justizvollzug in Rheinland- Pfalz. Eigene Prüfungen des Konzessionsnehmers für sein Personal reichen nicht aus.

Der Konzessionsgeber entscheidet nach der Überprüfung, ob das vom Konzessionsnehmer vorgeschlagene Personal eingesetzt werden kann. Die Überprüfungen werden turnusmäßig für die eingesetzten Mitarbeitenden wiederholt.

Sollten sich Sicherheitseinschätzungen für Mitarbeitende aufgrund einer neuerlichen Überprüfung oder durch Fehlverhalten ändern, hat der Konzessionsgeber das Recht, Mitarbeitenden unverzüglich den Zugang zu den Justizvollzugsanstalten einschließlich ihrer digitalen Systeme zu verweigern. Der Konzessionsnehmer muss unverzüglich Ersatzpersonal bereitstellen.

Der Konzessionsnehmer hat sein Personal regelmäßig über die Sicherheitsanforderungen des Konzessionsgebers für Tätigkeiten in Justizvollzugsanstalten zu unterweisen. Die Unterweisungshistorie hat er dem Konzessionsgeber halbjährlich nachzuweisen.

8 Einführungsprojekt(e)

Ausgehend von der vertraglichen Situation (vgl. 8.10) und dem technischen Zustand der Anstalten wurden die Einführungsprojekte zunächst in drei Gruppen eingeteilt. Für die Justizvollzugsanstalten in Gruppe 1 sind die Ertüchtigungsarbeiten zum Ausschreibungsbeginn abgeschlossen oder Teile der geforderten Lösung werden durch den aktuellen Vertragspartner bereits betrieben.

Gruppe 2 enthält Anstalten, in denen die Ertüchtigung beauftragt wurde und bis zum Vertragsbeginn abgeschlossen sein soll.

In Gruppe 3 sind die Anstalten enthalten, für die die Ertüchtigung vorgesehen ist, aber erst im nächsten Haushaltszyklus (Doppelhaushalt 2027/28) beauftragt werden kann.

Gruppe 1

- JVA Frankenthal - Hafraumtelefonie auf Basis DOCSIS vorhanden
- JVA und JVK Wittlich - Hafraumtelefonie auf Basis DOCSIS vorhanden
- JVA Rohrbach - Ertüchtigung abgeschlossen

Gruppe 2

- JVA Trier - geplant zu ertüchtigen bis Vertragsbeginn
- JVA Ludwigshafen - geplant zu ertüchtigen bis Vertragsbeginn

Gruppe 3

- JSA Wittlich
- JVA Diez
- JVA Koblenz
- JSA Schifferstadt
- JVA Zweibrücken

8.1 Zielsetzungen

Die Phase der Realisierung beinhaltet umfassende Leistungen für den technischen, betrieblichen und organisatorischen Aufbau zur Inbetriebnahme von Hafraummediensystemen in den Anstalten. Die Realisierung soll im Rahmen eines Projekts je JVA durch den Konzessionsnehmer erfolgen.

Wenn Unterbrechungen bei Diensten unvermeidbar sind, dürfen diese nicht länger dauern als 4 Stunden. Im Zweifel ist eine Doppelerbringung von Diensten (erst Inbetriebnahme neu, dann Abschaltung alt) einem Ausfall von Diensten immer vorzuziehen.

Der Bieter beschreibt im Lösungskonzept (vgl. 4.4) die Rollout-Planung und -Durchführung. Im Rahmen des Rollouts koordiniert der Bieter den Rückbau der bisher eingesetzten Lösung mit dem bisherigen Konzessionsnehmer, der zum Rückbau vertraglich verpflichtet ist.

Der Rollout insgesamt sowie der Einbau und die Inbetriebnahme in der jeweiligen JVA werden nach einem zwischen den Parteien abgestimmten Projektplan durchgeführt. Nach dem Rollout und der Inbetriebnahme aller Komponenten in einer JVA folgt ein Probebetrieb/eine Hypercare-Phase von zwei Wochen. Der Bieter hält hierfür in der JVA Personal bereit, das zur Lösung von Hard- und Softwareproblemen auf allen Ebenen des Systems in der Lage ist. Treten im Probebetrieb schwerwiegende Störungen oder einfache Störungen in einer entsprechenden Häufung auf, verlängert sich der Probebetrieb automatisch um zwei Wochen.

Nach der Abnahme und Überführung des Haftraummediensystems in den Regelbetrieb wird das Projekt für die jeweilige JVA geschlossen.

Spätestens zum Beginn des Rollouts muss der Konzessionsnehmer die Betriebsorganisation (vgl. Ziffer 8.3) aufgebaut und deren Schnittstellen für den Betrieb mit dem Konzessionsgeber abgestimmt haben.

8.2 Ablauf des Abnahmeverfahrens

Die Installationsarbeiten im Haftraum werden je Haftraum (am Tag der Ausführung) durch benannte JVA-Bedienstete abgenommen. Mängel werden generell als sicherheitsrelevant eingestuft und sind unmittelbar zu beseitigen, damit der Haftraum nicht unbewohnbar wird.

Die Abnahme durch die JVA-Bediensteten zielt nicht auf die Funktionsfähigkeit des Systems ab und bescheinigt diese auch nicht. Gegenstand dieser Abnahme ist ausschließlich die vereinbarungsgemäße Installation zur Vermeidung von Sicherheitsproblemen. Eventuelle Mängelansprüche des Konzessionsgebers bleiben durch eine erteilte Abnahme unberührt.

Die Funktion des Systems im Haftraum sowie die Verwendbarkeit der zum RollOut-Zeitpunkt vereinbarten Dienste wird vom Konzessionsnehmer je Haftraum anhand einer Checkliste geprüft und dokumentiert. Die ausgefüllten Checklisten sind dem Konzessionsgeber vorzulegen. In den Checklisten vermerkte Fehler sind zu beheben und erneut zu prüfen und zu dokumentieren, bevor der Probebetrieb beginnen kann. Treten Abweichungen vom dokumentierten Zustand auf, gelten diese unmittelbar als Fehler und verlängern abhängig vom Schweregrad oder der Anzahl den Probebetrieb.

Verläuft der Probebetrieb für zwei Wochen ohne schwerwiegende Störungen oder ohne einfache Störungen entsprechender Häufung, erteilt der Konzessionsgeber die Abnahme und der Regelbetrieb beginnt. Die Abnahme wird schriftlich erteilt, eine stillschweigende oder konkludente Abnahme ist ausgeschlossen. Für eine fehlgeschlagene Abnahme gelten die Bestimmungen der EVB-IT System AGB.

8.3 Organisation zur Einführung des Haftraummediensystems

Für das Umsetzungsvorhaben bestehend aus den Projekten der einzelnen Justizvollzugsanstalten, setzt der Konzessionsnehmer eine Struktur mit gleichbleibenden, übergeordneten Ansprechpartnern auf. Diese Struktur, vorgesehene Gremien, die Steuerung der Einzelprojekte und das Berichtswesen beschreibt der Bieter in seinem Lösungskonzept. Dabei bildet er folgende Grundstruktur ab:

8.3.1 Projektleitung

Als Projektleitung benennt der Konzessionsnehmer eine Person, welche ausschließlich das Umsetzungsvorhaben und seine Projekte je JVA führt; eine Abwesenheitsvertretung sowie eine regelmäßige Synchronisation der Kenntnisstände sind sicherzustellen. Die Projektleitung muss über die Kompetenzen verfügen, die Projektziele anhand der Rollout- und Migrationsplanung umzusetzen.

Kernaufgaben der Projektleitung sind:

- sie leitet, führt und organisiert das Projektteam und verantwortet den Projektfortschritt,
- sie berichtet über den Projektfortschritt in regelmäßigen Abständen an Entscheidungsträger des Konzessionsgebers,
- sie verantwortet die Einhaltung der Anforderungen, wie Qualität, Betrieb, Termine etc.,
- sie stellt und setzt Mitarbeitende mit Kompetenzen ein,
- sie hält die Meilensteine des gemeinsam verabschiedeten Projektplans ein,
- sie führt, koordiniert und überprüft die Teilprojektleitungen und die Mitarbeitenden,
- sie lädt zu regelmäßigen Projektsitzungen ein, führt und protokolliert diese,
- sie organisiert die Dokumentation zu Tests, Probetrieb und Abnahmen,
- sie überführt das abgenommene Haftraummediensystem in den Regelbetrieb.

8.3.2 Projektpersonal

Die ausführenden Personen sind im Lösungskonzept zu benennen. Der Konzessionsnehmer muss die im Lösungskonzept für die Ausführung benannten Personen im Projekt einsetzen, soweit kein wichtiger Grund (Krankheit, Kündigung) ihren Einsatz ausschließt.

Mitarbeitende des Dienstleisters müssen über gültige Ausweisdokumente verfügen und diese bei jedem Betreten der JVA vorlegen.

8.3.3 Vom Konzessionsnehmer erwartete Beistellungen des Konzessionsgebers

Sollte der Konzessionsnehmer über Abschnitt 3.3 hinausgehende Beistellungen des Konzessionsgebers für notwendig erachten, um den abzuschließenden Konzessionsvertrag bestmöglich zu erfüllen, so hat er diese Beistellungen in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4) zu benennen und detailliert zu beschreiben.

Für den unterstützenden Einsatz Bediensteter bei der Erfüllung von logistischen Teilaufgaben sind detaillierte Zeitangaben zu machen. Die Komplexität und Umsetzbarkeit der beschriebenen Beistellungen wird seitens des Konzessionsgebers geprüft.

8.4 Projektplanung

Neben der übergreifenden Verantwortung für das Gesamtvorhaben und dessen Steuerung muss auch die Projektplanung je Einzelprojekt und JVA besonders sorgfältig erfolgen. Die Kommunikation mit den betroffenen JVA ist frühzeitig im Planungsprozess zu beginnen, da die Projektumsetzung und Installation im laufenden JVA-Betrieb bei in der Regel voller Belegung viel Koordination, hohen Abstimmungsbedarf und hohe Termintreue erfordern, unter anderem, da von der JVA beizustellendes Personal für Begleitung im Gebäude und zur Gewährung von Zugängen mit genügend zeitlichem Vorlauf in Schichtplänen vorgesehen werden muss.

Zur Abstimmung von Terminen, Vorgehensweisen und Abläufen benennt jede JVA eine Ansprechperson und eine Vertretung, die untereinander abgestimmt sind. Ein mindestens je Justizvollzugsanstalt gleichbleibender Einzelprojektleiter mit einer entsprechenden Vertretung wird auch auf Seiten des Konzessionsnehmers erwartet.

Je JVA ist durch den Konzessionsnehmer ein vollständiger Projektplan zu erstellen und mit der JVA und dem Konzessionsgeber abzustimmen, der die Realisierungsphasen einschließlich des Probebetriebs (mit Puffer) in einer Detailtiefe enthält, aus der sich die Bedarfe an Zugang zu Bereichen oder an Begleitpersonal entnehmen lassen. Außerdem enthält der Projektplan eine Benennung aller projektbedingt entstehenden Ausfall- und Unterbrechungszeiten, die die bisher in der JVA genutzten Dienste betreffen.

Grundlage für den Projektplan ist eine vor-Ort-Aufnahme der aktuellen Gegebenheiten je JVA durch den Konzessionsnehmer. Die vor-Ort-Aufnahme ist mit ausreichend Vorlauf zu planen und an einem Tag durchzuführen.

8.5 Projektkommunikation und Berichtswesen

Alle JVA, in denen der Probebetrieb noch nicht erfolgreich beendet ist, fallen unter die Projektkommunikation und das Berichtswesen des Projektes.

Je JVA berichtet der Projektleiter des Konzessionsnehmers wöchentlich an den jeweiligen Ansprechpartner der JVA. Der Konzessionsgeber erhält diese Berichte in Kopie.

Berichtsinhalte sind mindestens:

- Planungs- bzw. Projektfortschritt, Meilensteine
- Probleme und Risiken, getroffene Maßnahmen

- Terminplan
- Ausblick

Der Projektleiter des Konzessionsnehmer berichtet monatlich in konsolidierter Form über den Fortschritt der Einführung an den Konzessionsgeber, bis das letzte Einführungsprojekt abgeschlossen ist.

8.6 Aufwendungen für die Realisierung

Sämtliche Aufwendungen für die Realisierung des Haftraummediensystems außerhalb der vereinbarten Beistellungen gehen zu Lasten des Konzessionsnehmers.

8.7 Aufbau zentraler Systeme

Der Aufbau der zentralen Systeme erfolgt in Abstimmung mit den technischen Verantwortlichen des Konzessionsgebers. Gemeinsam wird die Platzierung der Komponenten festgelegt. Die Kernkomponenten müssen möglichst parallel zur abzulösenden Infrastruktur aufgebaut und in Betrieb genommen werden, um die Unterbrechungsdauer bei der Migration möglichst kurz zu halten.

Ist der parallele Aufbau nicht möglich, so ist die Vorgehensweise auf eine kurze Umschaltzeit hin zu optimieren (Mindestanforderung 8.7.1).

Aus den Altsysteme zu migrierende Daten (z. B. Rollen und Rechte von Bediensteten) sind mit ausreichendem Vorlauf in den neuen Systemen anzulegen, so dass eine Bedienung und Verwaltung unmittelbar und vollständig möglich ist (Mindestanforderung 8.7.2).

8.8 Aufbau der Komponenten im Haftraum

Arbeiten in den Hafträumen sind so zu planen, dass die Hafträume zwischenzeitlich nicht „unbewohnbar“ werden (Mindestanforderung 8.8.1). Wird der Rollout in mehreren Schritten geplant (z. B. erst alle Modems, dann alle Wandhalter, dann alle Fernseher, ...), so ist der Haftraum nach jedem Schritt bewohnbar, ohne Verschmutzungen und ohne Sicherheitsmängel zurückzulassen. Jegliches noch nicht eingebautes Material sowie alle Werkzeuge und Hilfsmittel sind zu entfernen.

Die im Haftraum vorhandenen Medien und Abspielgeräte sind bis zur Umschaltung auf das neue System funktionsfähig zu halten.

8.9 Übergang zum neuen Konzessionsnehmer (Nutzersicht)

Der Konzessionsnehmer entwickelt ein Migrationsvorgehen und beschreibt dieses in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4). Ziele sind eine möglichst kurze Unterbrechungsdauer beim Rollout sowie die weitestgehende Vermeidung manueller Datenpflege im Rahmen der Migration. Zeiten, die für die Nutzeranlage und für die Leerung der alten bzw. Aufladung der neuen Guthabenkonten benötigt werden, sind dabei zu berücksichtigen.

Als Kennenlernangebot und zur Entzerrung der Nutzeranlage und Kontenaufladung hat der Konzessionsnehmer den Inhaftierten mindestens die Dienste TV, Radio, Spiele und Inlandtelefonie während des Probebetriebes kostenfrei zu ermöglichen (Mindestanforderung 8.9.1).

8.10 Übergang zum neuen Konzessionsnehmer (vertragliche Sicht)

Für die in den Justizvollzugsanstalten erbrachten Dienste laufen Vorgängerverträge, die sich mit der hier ausgeschriebenen Dienstleistungskonzession überschneiden. Diese Verträge betreffen i. d. R. die Themen Flur- oder Haftraumtelefonie, die bis zum 31.3.2027 an den derzeitigen Konzessionsnehmer vergeben sind, Fernsehen und die Bereitstellung oder den Betrieb der SAT TV Anlagen, teils gebündelt, teils einzeln. Seitens des MJV werden bestehende Altverträge der einzelnen Lokation im Rahmen der Migrationsprojekte (Abschnitt 8) in Abstimmung mit dem Konzessionsnehmer sukzessive gekündigt. Verträge, die vor dem Rollout ablaufen, werden vom MJV mit kurzer Laufzeit verlängert.

Weitere Details zu den Verträgen können der nachfolgenden Aufstellung entnommen werden:

- JVA Diez Laufzeit bis 31.03.2027, quartalsweise Verlängerung
- JVA Frankenthal Laufzeit bis 31.12.2026
- JVA Koblenz Laufzeit bis 31.12.2027, vorzeitige Kündigung möglich
- JVA Ludwigshafen Laufzeit bis 31.01.2027, verlängert sich um ein Jahr
- JVA Rohrbach Laufzeit bis 31.03.2027
- JSA Schifferstadt Laufzeit bis 30.06.2027, verlängert sich um ein Jahr
- JVA Trier Laufzeit bis 31.12.2027, vorzeitige Kündigung möglich
- JVA und JVK Wittlich Laufzeit bis 31.12.2026
- JSA Wittlich Laufzeit bis 15.12.2030
- JVA Zweibrücken Laufzeit bis 31.03.2027

8.11 Schulungen in der Einführungsphase

Der Bieter beschreibt in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4) sein geplantes Vorgehen zur Ausbildung der Bediensteten in der Verwendung der angebotenen Lösung. Diese Darstellung umfasst mindestens die Themenbereiche der Schulung, die geplante Dauer und die empfohlene Maximalzahl Teilnehmende. Nach Zuschlag konkretisiert der Konzessionsnehmer auf Basis seiner Ausführungen im



Lösungskonzept sein Schulungs- und Einweisungskonzept für Bedienstete, stimmt dieses mit dem Konzessionsgeber ab und setzt es um. Die Schulungen/Einweisungen finden in den jeweiligen Anstalten an vorher gemeinsam festgelegten Terminen statt. Pro JVA ist von mehreren Schulungsrunden mit jeweils einer eher geringen Teilnehmendenzahl auszugehen, da nicht beliebig viele Bedienstete gleichzeitig von den Stationen abgezogen werden können.

Inhaltlich orientieren sich die Schulungen an Abschnitt 9.7, zusätzlich ist während der Umstellungsphase auf die Unterschiede zwischen alter und neuer Lösung ausdrücklich einzugehen.

9 Weitere Leistungen des Konzessionsnehmers

Im Rahmen seiner Gesamtverantwortung für die Systemlösung installiert der Konzessionsnehmer die notwendigen technischen Geräte, überprüft sie und nimmt sie in Betrieb. Beginnend mit dem Probetrieb gewährleistet er eine Mindestverfügbarkeit der Dienste Telefonie, TV und Radio, erbringt Supportleistungen für inhaftierte Personen und für die Angestellten im Justizvollzug. Außerdem führt er auf Wunsch weitere Schulungen zur Verwaltung und Nutzung des installierten Systems durch.

9.1 Servicemanagement

Der Konzessionsnehmer benennt für die Steuerung der Vertragsumsetzung während der Vertragslaufzeit einen Servicemanager bzw. eine Servicemanagerin und eine Vertretung, die ebenfalls in die Belange des Vertrages eingewiesen und damit handlungsfähig ist.

Aufgabenfelder dieser Personen sind insbesondere:

- Regelmäßige und transparente Kommunikation mit dem Konzessionsgeber
- Vor-/Nachbereitung und Durchführung von üblichen Steuerungsinstrumenten (z. B. regelmäßige Besprechungsorganisation)
- Aufzeigen möglicher Weiterentwicklung des Haftraummediensystems
- Leistungs- und Kapazitätsmanagement, Statistik
- Störungseskalation, Management der Eskalationen
- Problemmanagement
- Test, Abnahme und Freigabe
- Änderungsmanagement
- Dienstkatalog für Medien, Dienste, Kommunikation (Servicekatalog)
- Einhaltung der vereinbarten Service Level
- Verfügbarkeits- und Kontinuitätsmanagement
- Vertragsmanagement
- Asset-Management
- Qualitäts- und Prozessmanagement

Der Konzessionsgeber stellt ebenfalls eine zentrale Ansprechperson bereit und benennt eine Vertretung.

9.2 Reporting

Im Regelbetrieb liefert der Konzessionsnehmer monatlich strukturierte Berichte je JVA sowie einen übergreifenden Bericht und erläutert diese in einem monatlichen Jour Fixe. Bei fortgesetztem Vorliegen oder wiederholtem Auftreten von Störungen verkürzt sich der Jour Fixe Abstand auf Anforderung des Konzessionsgebers auf einen wöchentlichen Turnus. Die zusätzlichen Termine

fokussieren sich dann auf die Störungsbehebung. Die Berichte umfassen mindestens die nachfolgenden Kennzahlen und sind 5 AT vor dem monatlichen Jour Fixe zu liefern und im JF erläutern:

1. Anzahl der Nutzenden insgesamt und pro JVA
2. Anzahl der bestellten kostenpflichtigen Dienste je JVA und Dienst, inklusive Fernseh-Radio-Minipaket
3. Anzahl der Nutzenden, die keine kostenpflichtigen Dienste beziehen
4. Anzahl der Telefongespräche je Telefentarif (Minutentarif und Zonenpaket)
5. Durchschnittliche Gesprächsdauer und die Gesamtminuten im jeweiligen Telefentarif für Telefonie
6. Durchschnittliche Gesprächsdauer und die Gesamtminuten im jeweiligen Tarif für Videotelefonie
7. Anzahl der Großstörungen mit Beschreibungen der jeweiligen Auswirkungen, Störungsursachen und -behebungen
8. Anzahl der Einzelstörungen kategorisiert nach Anstalt und Störungsauswirkung
9. Anzahl der ausgelösten Servicefälle (Ticket/Telefonanrufe) gruppiert nach Gefangenen und Bediensteten und Eingangszeiten (stundengenau)
10. Anzahl der Regressforderungen des Konzessionsnehmers je Gerät und Komponente
11. Konten mit einem Guthaben über 500 €
12. Konten, für die eine weitere Einzahlung aufgrund des Kontostandes (1.000€) nicht mehr möglich ist.
13. Konten, die vom gleichen Einzahler aufgeladen werden
14. Anzahl der abgehenden/ankommenden E-Mails (abhängig vom Ausbaustand)
15. Anzahl der abgehenden/ankommenden Kurznachrichten (abhängig vom Ausbaustand)
16. Nennung der aufgerufenen Internetseiten mit der Angabe der jeweiligen Anzahl der Aufrufe (abhängig vom Ausbaustand)

9.3 Service Level

Der Konzessionsnehmer gewährleistet für das Haftraummediensystem eine Gesamtverfügbarkeit von mindestens 99,0 % je Kalendermonat und JVA. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die in der jeweiligen JVA angebotenen (sämtlichen) Systeme und Funktionen. Vereinbarte Wartungsfenster, die ordnungsgemäß angekündigt wurden, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht als Ausfallzeit gewertet. Ein Ausfall einzelner Geräte wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt, soweit die Zahl der gleichzeitig ausgefallenen Geräte einen Anteil von 2 % der in der jeweiligen JVA insgesamt vorhandenen Geräte nicht überschreitet.

Für Wartungsfenster wird festgelegt: Wartungsfenster für zentrale Systeme der JVA mit Unterbrechung der Nutzung sind möglich, jedoch begrenzt auf maximal 3 Stunden an Vormittagen, einmal pro Monat, z. B. in der Zeit von 09:00h bis 12:00h an einem festgelegten Werktag. In dieser Zeit können alle erforderlichen Wartungs- und Pflegearbeiten an der Hardware und Software erfolgen. Die Nutzung eines Wartungsfensters ist mit einem Vorlauf von 5 Werktagen anzukündigen.



Ad-hoc-Wartungsfenster, z. B. zum Austausch zentraler Komponenten oder Software-Updates können erfolgen; dies muss mit dem Nachweis der Erforderlichkeit angekündigt werden und soll, soweit möglich, mit einem Vorlauf von mindestens 2 Werktagen erfolgen.

Die nachfolgend definierten Mindestanforderungen bilden den verbindlichen Rahmen. Die technische Umsetzung, einschließlich der IT-Infrastruktur, Vernetzung, Serversysteme und Backup-Konzepte, obliegt dem Konzessionsnehmer. Die Ordnungsgemäßheit des IT-Betriebs weist der Konzessionsnehmer durch Einhaltung der erforderlichen Standards zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz nach.

Die Einstufung von Fehlerfällen in Störungsklassen wird anhand der nachfolgenden (beispielhaften) Definition vorgenommen:

- Fällt einer der Dienste Telefonie, Fernsehen, Radio oder Kontoaufladung bzw. -abfrage aus, liegt eine schwerwiegende Störung vor.
- Fällt im Verwaltungswerkzeug die Verwaltung der Inhaftierten oder die Mithörfunktion aus, liegt eine schwerwiegende Störung vor.
- Fallen einzelne Funktionen des Mediensystems aus, während die Dienste Telefonie, Fernsehen und Radio grundsätzlich nutzbar bleiben, liegt ab 20 betroffenen Geräten eine schwerwiegende Störung vor.
- Dauert die Störungsbehebung – auch von einfachen Störungen – länger als 5 Kalendertage an und sind 10 Geräte oder mehr betroffen, so werden die Störungen in Summe auf den Status „schwerwiegend“ hochgestuft,
- Störungen, die die Verwaltungsfunktionen betreffen, sind immer schwerwiegend, da sicherheitsrelevant.

Die dienstespezifischen Anforderungen an die Störungsbeseitigung sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Mindestanforderung an ...	Dienste: Fernsehen/ Radio	Dienst: Telefon	Dienste: Digitale Medien
Schwerwiegende Störungen Achtung: Meldung / Kommunikation über Telefon (ggf. für Zeiten außerhalb „Regelzeit“ über Notfalltelefonnummer) zwischen JVA + Konzessionsnehmer, Ticketsystem ergänzend zur Unterstützung	Bearbeitung Fernsehen/Radio hat unverzüglich ab Ereignismeldung an 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche zu beginnen (Reaktion); die Störung ist innerhalb von 24h auch bei ggf. erforderlichem Vor-Ort-Einsatz zu beheben (Wiederherstellung). Die Gesamtdauer von Komplettausfällen je JVA darf max. 48 Stunden je Kalenderjahr nicht überschreiten (andernfalls sind die Gründe mit den erfolgten Konsequenzen z. B. für die technische Lösung darzulegen)	Bearbeitung Telefon hat unverzüglich ab Ereignismeldung an 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche zu beginnen (Reaktion); die Störung ist innerhalb von 24 h auch bei ggf. erforderlichem Vor-Ort-Einsatz zu beheben (Wiederherstellung). Die Gesamtdauer von Komplettausfällen je JVA darf max. 48 Stunden je Kalenderjahr nicht überschreiten (andernfalls sind die Gründe mit den erfolgten Konsequenzen z. B. für die technische Lösung darzulegen)	Bearbeitung Digitale Dienste ist innerhalb von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage, ab Ereignismeldung zwischen 08:00h und 17:00h unverzüglich zu beginnen(Reaktion) und auch bei ggf. erforderlichem Vor-Ort-Einsatz innerhalb von 24 h zu beheben (Wiederherstellung). Die Gesamtdauer von Komplettausfällen je JVA darf max. 48 Stunden je Kalenderjahr nicht überschreiten (andernfalls sind die Gründe mit den erfolgten Konsequenzen z. B. für die technische Lösung darzulegen); Samstags, Sonntags und im Land Rheinland-Pfalz geltende



		gesetzliche Feiertage zählen nicht mit
Einfache Störungen	Störung/Ausfall Einzelgerät: Entstörung innerhalb von drei Stunden ab Meldung (innerhalb der Servicezeit von Montag – Freitag 08:00h und 17:00h, außer an im Land Rheinland-Pfalz geltenden gesetzlichen Feiertagen). Die Entstörung muss durch den Konzessionsnehmer bei Bedarf vor Ort erfolgen, ggfs. (soweit vereinbart) unter Mitwirkung von Personal des Konzessionsgebers). Sonstige einfache Störung (z.B. Softwarefehler): Störungsbeseitigung innerhalb von acht Stunden nach Fehlermeldung innerhalb der Servicezeit.	

Wiederherstellungen von Datenbeständen und Einstellungen können infolge von Bedienungsfehlern oder Störungen erforderlich werden. Sofern dabei ein Datenverlust für die Nutzenden entsteht, ist vor der Umsetzung der Konzessionsgeber unter Angabe von Ursache und Auswirkungen zu beteiligen. Wiederherstellungen von Einstellungen (z. B. Fernsehnutzung, Einzeluserrechte) bedürfen keiner vorherigen Abstimmung.

Vertragsstrafen bei Verletzung von Service Levels

Betroffener Service Level	Vertragsstrafe
Verfügbarkeit	EUR 1.000 pro betroffener JVA pro (angefangener) Prozentpunkt Unterschreitung.
Entstörung von Schwerwiegenden Störungen	EUR 1.000 pro betroffener JVA pro (angefangenen) Tag Überschreitung
Entstörung von Einfachen Störungen	Einzelgerät: EUR 50 pro angefangener Stunde Überschreitung Sonstige Störung: EUR 500 pro betroffener JVA pro angefangenem 4-Stunden-Zeitraum
Überschreitung der Gesamtdauer von Komplettausfällen pro Jahr	EUR 1.000 pro angefangener Stunde Überschreitung per betroffener JVA.

Der Konzessionsnehmer erfasst und dokumentiert die für die Einhaltung von Service Levels relevanten Fristen und Maßnahmen und legt dem Konzessionsgeber jeweils monatlich nachträglich bis zum 10. des Folgemonats einen entsprechenden, aussagekräftigen Report vor, aus dem neben der Einhaltung/Verfehlung von Service Levels auch die Details und der Gesamtbetrag angefallener Vertragsstrafen hervorgehen. Angefallene Vertragsstrafen bezahlt der Konzessionsnehmer an den Konzessionsgeber innerhalb von 14 Kalendertagen nach Vorlage des Reports.

Zur Zahlung einer Vertragsstrafe ist der Konzessionsnehmer nicht verpflichtet, wenn und soweit er nachweisen kann, dass der Konzessionsgeber (inkl. der JVAen) die Service Level Verletzung zu vertreten hat.

Bezahlte Vertragsstrafen werden auf einen dem Konzessionsgeber ggfs. gegen den Konzessionsnehmer wegen der Ursache der Service Level Verletzung zustehenden Schadensersatzanspruch angerechnet.

9.4 Entstörungsprozess für Dienste

Da die Funktionsfähigkeit der Haftraummediensysteme von großer Wichtigkeit für den Anstaltsalltag ist, werden in der Regel Bedienstete an der kurzfristigen Störungsbehebung mitwirken, sofern die Auslastung dies zulässt. Werden Aufgaben aufgrund der Auslastung verzögert, ist der SLA für die betroffenen Störungen gehemmt.

Aufgaben, die von Bediensteten der JVA wahrgenommen werden können, sind:

- Prüfung der Funktion von Fernbedienungen
- Hardwareaustausch im Haftraum ab Lager vor Ort, sofern keine komplizierte Montage oder Konfiguration erforderlich ist
- Austausch von Flurtelefonen ab Lager vor Ort

Weitere Tätigkeiten können im gegenseitigen Einvernehmen vereinbart werden, sofern der Konzessionsnehmer die Qualifikation der Bediensteten der JVA für die entsprechende Tätigkeit sicherstellt.

9.5 Asset Management

Für die einzusetzende Hardware führt der Konzessionsnehmer eine Inventarverwaltung (Asset-Management), auf die die Anstalten gemäß Abschnitt 5.4.3 Zugriff haben. Vorzugsweise ist das Asset-Management in die Verwaltungssoftware integriert und erfordert weder zusätzliche Software noch eine eigenständige Anmeldung. Ein Gesamtverzeichnis aller Assets ist in bearbeitbarer Form exportierbar. Der Bieter beschreibt das Asset-Management und dessen Integration in die Verwaltungssoftware in seinem Lösungskonzept (vgl. 4.4).

9.6 Dokumentation

9.6.1 Systemdokumentation

Der Konzessionsnehmer erstellt je JVA eine detaillierte anlagenspezifische Systemdokumentation und hält diese über die Vertragslaufzeit aktuell. Die Dokumentation bildet das System Ende zu Ende ab und umfasst damit neben sämtlichen, durch den Konzessionsnehmer oder seine Subunternehmer gelieferten Systeme und Komponenten, auch die genutzten Beistellungen des Konzessionsgebers wie Leitungswege und aktive Signalverteilung. Der Konzessionsgeber kann diese Dokumentation jederzeit einsehen sowie Kopien davon verlangen.

Auf Basis der Dokumentation werden künftige Anpassungen oder Erweiterungen gemeinsam geplant. Die Dokumentation der Lösung hat in deutscher Sprache zu erfolgen (Mindestanforderung 9.6.1).

Die Systemdokumentation ermöglicht einer Fachperson den Erhalt einer kompletten und detaillierten Systemübersicht (Anwenderlösung). Deren Inhalte dienen auch der erfolgreichen Durchführung von

Audits. Der Dokumentation liegen eine oder mehrere grafische Übersichten bei, in welchen die Systeme und Komponenten aufgeführt sind und aus denen die wesentlichen Zusammenhänge erkennbar sind. In den Grafiken sind die Standorte der Systeme und Komponenten festgehalten. Bei komplexeren Lösungen werden diese zusätzlich tabellarisch mit weiterführenden Informationen aufgelistet.

9.6.2 Bedienungsanleitung für inhaftierte Personen

Für die inhaftierten Personen erstellt der Konzessionsnehmer eine einfache, bebilderte Bedienungsanleitung im Sinne eines Faltblattes oder einer laminierten Karte, hält diese inhaltlich auf dem aktuellen Stand und stellt eine ausreichende Anzahl davon je JVA zur Verfügung. Auch die Abbildungen sind anzupassen, wenn sich das Erscheinungsbild oder Layout des Systems ändern.

Die ausschließliche Bereitstellung einer Online-Anleitung ist nicht ausreichend.

Als Sprachvarianten sind mindestens Deutsch, Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch und Türkisch (Mindestanforderung 9.6.2).

9.6.3 Bedienungsanleitung für JVA-Bedienstete

Für die Bediensteten ist eine umfassende Bedienungsanleitung zu erstellen und aktuell zu halten, die sowohl die Verwaltungsfunktionen als auch die Bedienung des Systems in den Hafträumen aus Sicht der Inhaftierten umfasst.

9.6.4 Kurzanleitungen für definierte Fehlerfälle

Für typische Fehlerfälle, die im Haftalltag bzw. im SLA-Report vermehrt auftreten und in der Regel durch einen Eingriff von JVA-Bediensteten gelöst werden könnten, ohne dass der Konzessionsnehmer Personal entsendet, sind auf Anforderung je Fall aussagekräftige/bebilderte Kurzanleitungen zu erstellen und aktuell zu halten, die alle notwendigen Schritte umfassen.

Beispiel hierfür könnte der Ersatz eines Endgerätes im Haftraum aus dem Vorrat der JVA sein. Neben den notwendigen Schritten wären z. B. die Verkabelung, der Sollzustand nach dem Tausch sowie die notwendigen Einstellungen im Verwaltungssystem zur Deaktivierung des alten und zur Aktivierung des neuen Gerätes zu beschreiben.

9.7 Schulungen

Der Konzessionsnehmer erbringt für die Nutzer der Verwaltungsfunktionen Schulungen mit Workshop-Charakter anzubieten (5 bis 10 MA pro Veranstaltung), in denen die Mitarbeitenden die Bedienung der Verwaltungsfunktionen unter Anleitung erlernen können. Dies umfasst (nicht abschließend)

Anwenderschulungen

- die Anlage und Verwaltung von Nutzenden sowie deren Konten,



- Bearbeitung von Whitelists von Rufnummern,
- alle Funktionen rund um das Mithören von Gesprächen auf entsprechende Anordnung, notwendige Dokumentation,
- einfache Redaktionsaufgaben im Anstaltsinformationsportal, z. B. Erfassung von Kurzmeldungen
- Import und Export von Daten,
- die Bedienung des Systems aus der Sicht von Inhaftierten usw.

Administratorschulungen

- 2-3 Personen pro JVA
- alle Inhalte der Anwenderschulung,
- Funktion des Gesamtsystems,
- Behebung gewöhnlicher Störungen,
- Alle Funktionen rund um Redaktion und Inhaltsbereitstellung

Die Ersts Schulung der Bediensteten und Administratoren im Rahmen des Rollouts ist vom Konzessionsgeber nicht zu vergüten. Weitere Schulungen können während der Laufzeit des Vertrages von den JVA zu den im Preisblatt vereinbarten Konditionen abgerufen werden.

Schulungen sind nach Auftrag innerhalb von vier Wochen durchzuführen und werden durch die im Preisblatt vereinbarte Pauschale pro Durchführung - nicht pro Teilnehmer - vergütet. Diese Pauschale umfasst An- und Abreise des Trainers mit Fahrtkosten, -zeiten und Unterkunft, Spesen, Bereitstellung von Schulungsunterlagen und Durchführung der Schulung an einem zu benennenden Ort in Rheinland-Pfalz. Die Schulungsunterlagen müssen die genannten Schulungsthemen in Wort und Bild wiedergeben und als Anleitung nutzbar sein. Abbildungen sollen auf der Version der im Land Rheinland-Pfalz installierten Software basieren.

Schulungen, die durch die Änderung bestehender oder die Einführung neuer Funktionen notwendig werden, gelten als im Rahmen der Konzession abgegolten.

9.8 Unterstützungsleistungen

Neben dem Support, der sich i. d. R. mit Problemen der Endnutzer befasst, können auch vor-Ort oder remote Unterstützungsleistungen bei der Verwaltung, Konfiguration oder Veränderung der Lösung erforderlich werden. Berechtigte Personen der Justizvollzugsanstalten (nicht jeder Bedienstete) können solche Leistungen nach Rücksprache mit dem Bieter anfordern. Soweit diese Leistungen nicht zu den ohne Vergütung geschuldeten Vertragsleistungen gehören, vergütet der Konzessionsgeber sie gesondert. Für derartige Leistungen sind drei Tagessätze im Preisblatt vereinbart.

Tagessatz 1 umfasst Remote-Unterstützung auf Expertenniveau auf Basis von 8h pro Tag. Kleinste abrechenbare Zeiteinheit sind 0,25h.



Tagessatz 2 umfasst vor-Ort-Unterstützung auf Expertenniveau an vom Konzessionsgeber zu benennenden Standorten im Land Rheinland-Pfalz auf Basis von 8h pro Tag. Dieser Tagessatz enthält alle Nebenkosten für An- und Abreise (Kilometer und Zeiten), Spesen und so weiter. Kleinste abrechenbare Zeiteinheit sind 4h, ab Erreichen dieser Grenze wird in Schritten a 0,25h weiter gebucht.

Tagessatz 3 umfasst Remote-Dienstleistungen zur Erstellung oder Anpassung von redaktionellen Inhalten, zum Beispiel für das Anstaltsinformationsportal, auf Basis von 8h pro Tag. Kleinste abrechenbare Zeiteinheit sind 0,25h.

Die vorgenannten Leistungen sind an Arbeitstagen im Land Rheinland-Pfalz während der üblichen Geschäftszeiten zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr zu erbringen.

9.9 Lagerung und Austausch von Hardware, Peripheriegeräten und Verbrauchsmaterial

Auch für die Vertragslaufzeit wird ein koordiniertes Vorgehen für Lagerung und Logistik vom Konzessionsnehmer erwartet. Im Lösungskonzept (vgl. 4.4) beschreibt der Bieter seine Prozesse anhand der nachfolgenden Punkte.

Um kurzfristig handlungsfähig zu sein, geht der Konzessionsgeber davon aus, dass in jeder JVA in begrenztem Umfang Ersatzhardware des Konzessionsgebers gelagert wird. Dies betrifft mindestens alle die Bestandteile des Systems, die die JVA mit eigenem Personal austauschen können. Die Lagerfläche wird beigestellt. Die Menge der Hardwarekomponenten, die in den JVA als Ersatz vorgehalten werden, soll sich an der Zahl der Haftplätze, den vereinbarten SLA, den Fristen zur Nachlieferung von Geräten und den typischen Ausfallraten/Betriebserfahrungen des Konzessionsnehmers orientieren.

An die Verwendung von Austauschkomponenten durch die JVA muss sich ein Entstörungsprozess für die ausgetauschte Komponente anschließen. Dieser Prozess muss möglichst einfach initiiert sein und umfasst die Abholung der gestörten Komponente(n) und die Ergänzung des Lagerbestandes in der JVA. Eine Rücklieferung des entstörten Gerätes ist i. d. R. nicht erforderlich.

In begrenztem Umfang auf Lager gehalten werden sollen auch Geräte bzw. Komponenten, die die Inhaftierten zum Haftraummediensystem hinzumieten oder kaufen können. Dies betrifft zum Beispiel Abspielgeräte, Kopfhörer usw. Das Verwaltungssystem soll erkennen können, dass solche Komponenten von Inhaftierten bezogen wurden und den Lagerbestand ohne weitere Nachbestellung durch die JVA ergänzen.