

Leistungsbeschreibung

zur Beschaffung einer Personaleinsatzplanungslösung

71/2026-IT

Anlage 9-1 der Bewerbungsbedingungen

Auftraggeber	kubus IT eGbR (im Folgenden „Auftraggeber“)
Vertragsart	EVB-IT Cloudvertrag (kein Rahmenvertrag)
Mindestvertragsdauer	12 Monate mit automatischer Vertragsverlängerung
Verfahrensart	Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb (§ 14 III Nr. 3 VgV)
Version	V1

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	5
1.1.	Abrufberechtigte und Mandanten	5
1.2.	Ist-Situation	6
1.3.	Aufbau und Verbindlichkeit	6
2.	Allgemeine Softwareanforderungen	6
2.1.	Allgemeine Systemfunktionen	6
2.2.	Generelle Anforderungen	7
2.3.	Skalierbarkeit	7
2.4.	Rollen- und Berechtigungsmanagement	7
2.5.	Nachvollziehbarkeit von Veränderungen	8
2.6.	Fachliche Administration	9
3.	Datenschutzanforderungen	9
3.1.	Datenschutzanforderungen	9
3.2.	PEN-Test	11
3.3.	Benutzerregistrierung	11
4.	Künstliche Intelligenz	11
5.	Fachliche Anforderungen Modul „Personaleinsatzplanung“	12
5.1.	Organisationsstruktur und Kanäle	12
5.2.	Gesprächs- und Bearbeitungszeiten	12
5.3.	Personalbedarfsberechnung	13
5.3.1.	Datenbasis und Historie	13
5.3.2.	Planungsobjekte und Ebenen	13
5.3.3.	Einflussgrößen und Kennzahlen	13
5.3.4.	Forecast, Trends und Szenarien	14
5.3.5.	Ergebnisdarstellung, Auswahl und Steuerung	15
5.4.	Personaleinsatzplanung	15
5.4.1.	Planungslogik, Automatisierung und Optimierung	16
5.4.2.	Organisations- und Strukturabbildung	16
5.4.3.	Regeln, Arbeitsrecht und Mitarbeiterparameter	17
5.4.4.	Tätigkeiten, Kanalwechsel und Aufgabensteuerung	17
5.4.5.	Zeitwirtschaft	17
5.4.6.	Mitarbeiterbeteiligung, Wunschphase und Self-Service	17
5.4.7.	Externe Unterstützung und Skalierung	18
5.4.8.	Ausgabe, Zugriff und Transparenz	18

5.4.9.	Abwesenheiten, Meetings, Trainings	19
5.5.	Administration	19
5.6.	Controlling	19
5.6.1.	Vorgehen	20
5.6.2.	Zugriffsschutz und Auswertungen mit Mitarbeiterbezug	20
5.6.3.	Automatisierung. Export und Verteilung	20
5.6.4.	Vorlagen	21
5.6.5.	Darstellung	21
5.6.6.	untertägige Steuerung	21
6.	Mobile Version (App)	21
7.	Benutzerfreundlichkeit und Ergonomie	22
7.1.	Barrierefreiheit	22
7.2.	Ergonomie	22
7.3.	Bildschirmauflösung	22
7.4.	Allgemeine Benutzerfreundlichkeit	23
7.5.	Individuelle und zentrale Anpassbarkeit	23
7.6.	Dashboards und Ansichten	23
8.	Dokumentationen	23
9.	Technische Anforderungen	24
9.1.	Vorhandene Systemumgebung	24
9.2.	Notwendige Voraussetzungen	25
9.3.	Verfügbarkeit der Software	25
9.4.	Zugriff Administration	25
9.5.	Aktualisierung der Komponenten / Systemservice	25
9.6.	Update-, Release- und Genehmigungsprozess	26
9.7.	Testsystem	26
9.8.	Schnittstellen	26
9.9.	Technische Anforderungen an eine Webanwendung	27
9.10.	Migration der Altdaten	28
10.	Schulungskonzept	28
10.1.	Allgemeine Anforderungen	28
10.2.	Zielgruppenorientierte Schulungen	29
10.3.	Durchführungsform, Termine und Aufwand	29
10.4.	Schulungen bei Upgrades/Änderungen	29
11.	Vertragliche/lizenzrechtliche Anforderungen	29
11.1.	Laufzeit	29

11.2.	Lizenzumfang	30
11.3.	Erweiterung(en)/Optionen	30
12.	Instandhaltung / Störungsbehandlung	30
13.	Projektzeit und Ansprechpartner	31
14.	Glossar	32

1. Einleitung

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die Beschaffung einer Workforcemanagement- bzw. Personaleinsatzplanungslösung (WFM/PEP). Die anzubietende Lösung wird als Cloud-Lösung (Software-as-a-Service) auf Basis eines EVB-IT Cloudvertrages bereitgestellt und muss spätestens zum 01.06.2027 für den Auftraggeber produktiv nutzbar sein. Der Vertrag wird für eine Mindestvertragsdauer von zwölf Monaten mit automatischer Vertragsverlängerung geschlossen; es handelt sich nicht um einen Rahmenvertrag.

Der Leistungsumfang umfasst neben den Lizenzen für die Softwaremiete die Bereitstellung einer Mobile-App für die Mitarbeiter sowie deren Pflege. Darüber hinaus werden begleitend Dienstleistungen für die Implementierung (Herbeiführung der Betriebsbereitschaft), für Consulting, Entwicklung und Schulung benötigt. Die preislichen Einzelheiten und die abrufbaren Mengen ergeben sich aus dem Preisblatt (Anlage 15 der Bewerbungsbedingungen). Die dort angegebenen Mengen stellen für die optionalen Leistungen Planungsgrößen dar und begründen kein verbindliches Abnahmevolumen.

1.1. Abrufberechtigte und Mandanten

Die kubus IT eGbR als Auftraggeber ist IT-Dienstleister der AOK PLUS – Die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen sowie der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse und erbringt IT-Leistungen zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben beider Gesellschafter im Rahmen des Gesellschaftervertrages, insbesondere technische Dienstleistungen wie IT-Betrieb, Systemintegration und Managed Services.

Die AOK PLUS ist mit ca. 3,5 Millionen Versicherten die größte gesetzliche Krankenversicherung in Sachsen und Thüringen. Sie ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit paritätischer Selbstverwaltung von Versicherten- und Arbeitgebervertretern. Mit etwa 7.000 Mitarbeitenden ist sie zudem eine bedeutende Arbeitgeberin in Sachsen und Thüringen. Sie gliedert sich in fünf Serviceregionen, von denen zwei in Thüringen und drei in Sachsen angesiedelt sind.

Die aus dem Vertrag abrufbaren Leistungen werden der Gesellschafterin AOK PLUS zur Nutzung durch ihre Mitarbeiter zur Verfügung gestellt sowie der optionalen Nutzung durch Mitarbeiter ihre Tochtergesellschaft AOK PLUS service GmbH. Darüber hinaus können die AOK Bayern sowie der Auftraggeber selbst Leistungen aus dem Vertrag beziehen. Zusätzlich sollen die Leistungen für zwei weitere, gegenwärtig noch nicht benennbare Mandanten abrufbar sein. Bei diesen handelt es sich entweder um

- Tochtergesellschaften, Beteiligungsgesellschaften, Servicegesellschaften, gemeinsame Einrichtungen oder sonstige organisatorische Einheiten, die Aufgaben für oder gemeinsam mit dem Auftraggeber oder dessen Gesellschaftern wahrnehmen,
- Organisationen, die im Rahmen einer Umstrukturierung, Verschmelzung, Spaltung oder sonstigen Gesellschafts- oder organisationsrechtlichen Maßnahmen an die Stelle einer der vorgenannten Organisationen treten.

Im Übrigen wird auf die Regelung unter Nr. 2 Erweiterte Lizenznutzung des Dokumentes Sonstige Vereinbarungen (Anlage 10-2 der Bewerbungsbedingungen) verwiesen.

Die Lösung muss daher mandantenfähig sein und die getrennte Verarbeitung der Daten der AOK PLUS sowie der weiteren Mandanten ermöglichen (insgesamt maximal sechs Mandanten).

1.2. Ist-Situation

Für die Personaleinsatzplanung wird derzeit bei der AOK PLUS die Software von Verint eingesetzt.

1.3. Aufbau und Verbindlichkeit

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt die fachlichen, technischen, datenschutzrechtlichen, vertraglichen und serviceseitigen Anforderungen an die Lösung. Die detaillierte, einzeln zu beantwortende Anforderungs- und Kriterienliste ist dem zugehörigen Kriterienkatalog (Anlage 9-2 der Bewerbungsbedingungen) beigelegt. Dort sind die Anforderungen als Ausschlusskriterien (A) oder als Bewertungskriterien (B) gekennzeichnet; der Zusatz (T) bedeutet, dass die Erfüllung in einer Teststellung überprüft werden kann. Ausschlusskriterien sind zwingend zu erfüllen. Bewertungskriterien fließen gewichtet in die Wertung ein.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen und immer für alle Geschlechter.

2. Allgemeine Softwareanforderungen

2.1. Allgemeine Systemfunktionen

Die Lösung muss als standardisierte, mandantenfähige und skalierbare Cloud-Anwendung bereitgestellt werden, in der alle Kunden dieselbe Anwendungsversion auf einer gemeinsamen Infrastruktur nutzen. Ressourcen werden dynamisch bereitgestellt; Updates erfolgen durch den Auftragnehmer zentral. Die Software muss mandantenfähig im Sinne getrennter Softwareinstanzen sein, sodass die Daten der AOK PLUS und von den weiteren Mandanten konfigurationsseitig getrennt verarbeitet werden.

Die Software soll über eine intuitive und anpassbare Benutzeroberfläche verfügen, zentral rollenbasiert administrierbar sein. Sie muss sich in die bestehende IT-Umgebung einfügen und als moderne Software die aktuellen Anforderungen an Benutzerfreundlichkeit, Wartbarkeit und sicheren Betrieb erfüllen.

Wesentliche Konfigurationen und Anpassungen (z. B. Sichten, Auswertungen/Reports) müssen durch den Auftraggeber eigenständig und ohne Unterstützung des Auftragnehmers vorgenommen werden können.

Alle Aktivitäten und Tätigkeiten müssen im System in Klartext vorhanden oder alternativ als Mouseover-Information erkennbar sein, sodass sie für Planer und Mitarbeiter verständlich sind. Das System muss über Plausibilitätsprüfungen verfügen, die Fehleingaben ausschließen und den Anwender mit entsprechenden Hinweisen darauf aufmerksam machen. Kontextbezogene Hilfefunktionen unterstützen die Nutzer bei der Bedienung.

2.2. Generelle Anforderungen

Sämtliche Menüpunkte, Bedienelemente, Hilfetexte, Bezeichnungen in Reports sind in deutscher Sprache bereitzustellen; ausgenommen sind Fachbezeichnungen und Eigennamen. Dokumentationen und Hilfeseiten müssen in deutscher Sprache digital verfügbar sein und aktuell gehalten werden.

2.3. Skalierbarkeit

Die Lösung muss ohne Performanceeinbußen so skalierbar sein, dass die beim Auftraggeber vorhandenen sowie künftig hinzukommenden Organisationseinheiten, Standorte und Mitarbeiter einschließlich Skill- und Benutzergruppen in ausreichender Zahl abgebildet und verwaltet werden können. Die Lizenzmenge muss von 1.500 named-User-Lizenzen ausgehend stufenweise erweiterbar sein (vgl. Preisblatt, Positionen 2.1., Anlage 15 der Bewerbungsbedingungen). Die Mindestabnahmemenge bei Lizenzerweiterungen beträgt 100 Lizenzen. Für die AOK PLUS ist mittelfristig eine Erweiterung der Lizenzen auf ca. 4.000 Lizenzen geplant.

2.4. Rollen- und Berechtigungsmanagement

Die anzubietende Software muss ein differenziertes, fein granular konfigurierbares Rollen- und Berechtigungskonzept bereitstellen. Der Bieter hat seinen Angebotsunterlagen das Rollen- und Berechtigungskonzept beizufügen; aus diesem muss sich die Mindestbeschreibung einer Rolle und der zugeordneten Funktionen ergeben, damit bei ähnlichen Rollen Unterschiede erkennbar sind und das Risiko falsch zugewiesener Rollen verringert wird. In der Software muss eine unbegrenzte Anzahl von Rollen definierbar und beliebigen Benutzern bzw. Benutzergruppen zuweisbar sein. Eine Anlage von externen Partnern mit einer eigenen Berechtigungsmatrix muss möglich sein.

In der geplanten Organisationsform sollen folgende Mitarbeitertypen die Software nutzen können (beispielhafte Aufzählung):

- Administration
 - technisch
 - fachlich
- Mitarbeiter/Agenten
- WFM/PEP-Fachanwender
- Führungskräfte / Management

Die Personaleinsatzplanung ist für die nachfolgenden Rollen geplant:

- Planer
- Admin
- Leiter Service Center
- Abwesenheitsvertreter der Teamleiter
- Standortleiter
- Agenten (Kundenberatung First- und Second Level)

- Sonstige (weitere aktuell nicht definierbare Mitarbeiter, z. B. Flexi-Mitarbeiter)
- Auszubildende
- Dummy-Mitarbeiter (inaktiv angelegte Mitarbeiter, die bei Bedarf aktiviert werden)
- Mitarbeiter externer Partner

Diese Rollen müssen durch die angebotene Lösung entweder bereits angelegt oder durch den Auftraggeber anlegbar sein. Die Rollenausprägung muss so gestaltet sein, dass die dem Mitarbeitertyp zugewiesene Rolle ausdifferenziert werden kann und sowohl lesende als auch schreibende und löschende Funktionen den unterschiedlichen Mitarbeitertypen individuell zugeordnet werden können. Die Zugriffe müssen gemeinsam und/oder getrennt vergeben werden können (Berechtigungsgruppen). Die Berechtigungen für die einzelnen Rollen werden nach Zuschlagserteilung vor Leistungsbeginn mit dem Auftragnehmer abgestimmt.

Rechte sind mindestens für Lesen/Anzeigen, Ändern sowie Neuanlage und Löschen – soweit fachlich relevant – rollenbasiert und objektbezogen (z. B. Organisationseinheiten, Projekte/Kampagnen, Mitarbeitergruppen, Funktionen/Module, Reports/Dashboards) steuerbar. Nicht benötigte oder nicht nutzbare Programmteile sollen, insbesondere über das Berechtigungskonzept, ausblendbar sein, so dass sie für eine Nutzung nicht zur Verfügung stehen. Je nach Berechtigung muss der Anwender Kennzahlen und Inhalte einsehen, kommentieren und bearbeiten können.

Für Auswertungen ist sicherzustellen, dass Auswertungen mit Mitarbeiterbezug nur für einen definierten Personenkreis durchführbar sind. Der Zugriff auf Auswertungen im Sinne einer Leistungskontrolle, die sich auf einzelne Mitarbeiter beziehen, muss ausgeschlossen bzw. restriktiv regelbar sein. Das Berechtigungssystem muss konfigurierbar machen, welche Nutzer oder Nutzergruppen Auswertungen zu spezifischen Daten (z. B. Mitarbeiter, Organisationseinheiten) erstellen oder ansehen dürfen.

Die Datengrundlage für das Berechtigungsmanagement (z. B. Nutzer, Rollen, Zugehörigkeiten, Strukturen) ist über gängige IAM-Verfahren zu integrieren. Single-Sign-on mit OpenID Connect (Standard 2.0), SAML 2.0 oder Kerberos muss unterstützt werden. Die Software muss in der Lage sein, Inhalte wie Strukturen, Abhängigkeiten und Berechtigungen aus dem Identity- and Access-Management (IAM) über eine LDAP-Schnittstelle oder alternativ über Entra-ID zu übernehmen.

2.5. Nachvollziehbarkeit von Veränderungen

Im System muss nachvollziehbar sein, wer zu welchem Zeitpunkt (Datum, Uhrzeit) welche Änderungen an den Daten vorgenommen hat. Das System soll Änderungen an Daten (Neuanlage, Änderung, Löschung) revisionssicher protokollieren und historisieren, mindestens in tabellarischer Form. Zusätzlich ist die Protokollierung aller Nutzerlogins vorzusehen; die Nutzerlogins müssen abrufbar sein. Für Revisionszwecke sollen Berechtigungen und Zuordnungen exportierbar sein (z. B. PDF, XLSX, CSV). Das System muss die Möglichkeit bieten, protokollierte Audit-Daten (welcher Benutzer hat welche Änderungen an Datensätzen vorgenommen) nach einer benutzerdefinierten Angabe (z. B. 180 Tage) automatisiert zu löschen.

2.6. Fachliche Administration

Die fachliche Administration der Lösung erfolgt durch den Auftraggeber bzw. die Mandanten. Über die fachliche Konfiguration / Customizing müssen sich Organisationsstrukturen, Schichtmuster, Regeln, Aktivitäten, Kennzahlen und Parameter ohne Eingriff in den Programmcode an die fachlichen Bedürfnisse anpassen lassen. Kundenindividuelle Anpassungen (z. B. Schichtmuster, Warteschleifen) müssen auch nach Software-Updates erhalten bleiben.

3. Datenschutzerfordernngen

3.1. Datenschutzerfordernngen

Da Daten der Mitarbeiter verarbeitet werden, kommt es zur Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten nach Art. 28 DSGVO. Eine Verarbeitung von Sozialdaten findet nicht statt.

Durch den Auftragnehmer bzw. im Falle des Einsatzes von Unterauftragnehmern muss daher sichergestellt sein, dass die Verarbeitung der personenbezogenen Daten datenschutzkonform erfolgt - insbesondere auch im Hinblick auf einen möglichen Einsatz von künstlicher Intelligenz. Dies bedeutet, dass die Verarbeitung im direkten Geltungsbereich der Europäischen Union stattfindet oder, sofern die Verarbeitung außerhalb des direkten Geltungsbereiches vorgenommen wird, durch geeignete Garantien (Angemessenheitsbeschluss, Standardvertragsklauseln (SVK), Binding Corporate Rules (BCR) abgesichert ist. Dazu sind die geeigneten Garantien wie folgt zu benennen bzw. Nachweise einzureichen:

- Im Falle eines Angemessenheitsbeschluss ist dieser im Kriterienkatalog, Tabellenblatt „Konzeptkriterien“ (Anlage 9-2 der Bewerbungsbedingungen) in der Spalte I konkret zu benennen.
- Bei Anwendung der SVK muss ein geeigneter Nachweis eingereicht werden.
- Im Falle der BCR muss der Genehmigungsbescheid der entsprechenden Datenschutzaufsichtsbehörde eingereicht werden.

Darüber hinaus müssen die Technisch-Organisatorischen Maßnahmen (TOMs), ein Datenschutzkonzept inkl. eines Datenflussdiagramms den Angebotsunterlagen beigelegt werden. Aus ihnen muss sich ergeben, dass eine datenschutzkonforme Verarbeitung der Daten in der Lieferkette sichergestellt ist.

Zur Sicherstellung der Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen in Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung (Art. 28 EU-DSGVO) wird mit Zuschlagserteilung ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der DSGVO geschlossen (vgl. Anlage 14-1 der Bewerbungsbedingungen). Dieser Vertrag konkretisiert die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem Umgang des Auftragnehmers mit den im Auftrag für den Auftraggeber zu verarbeitenden Daten, insbesondere durch die Vereinbarung der EU-Standardvertragsklauseln.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich dabei zur Umsetzung der in dem Vertrag seitens des Auftraggebers geforderten technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM). Detaillierte Aussagen für die Umsetzung der TOM sind in den jeweiligen Organisationssicherheitsrichtlinien des Auftraggebers (OSRL) (Anlage 14-5 der Bewerbungsbedingungen) zu finden, welche mit der Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes den Bietern zur Verfügung gestellt werden. Zum Nachweis der Einhaltung der OSRL ist das entsprechende Nachweisdokument (Anlage 14-6 der Bewerbungsbedingungen) auszufüllen. Eine anderweitige Nachweisführung durch eigene Dokumente ist ausgeschlossen. Eine unzureichende Umsetzung der TOM stellt ein unzulässiges Nebenangebot dar und führt zum Ausschluss des Bieters.

Im Zusammenhang mit dem Datenschutz kommen dementsprechend folgende Dokumente zum Einsatz:

- Anlage 14-1 – Datenschutzbestimmungen OHNE Sozialdaten
- Anlage 14-2 – Standardvertragsklauseln
- Anlage 14-3 – Anhänge und Annexe
- Anlage 14-4 – TOMs des Auftraggebers
- Anlage 14-5 – Organisationssicherheitsrichtlinien (OSRL Extern)
- Anlage 14-6 – OSRL Extern Nachweisdokument
- Anlage 14-7 – Meldeformular Vorfall
- Anlage 14-8 – Eigenerklärung bei USA-Bezug nach DSGVO

Die betroffenen Daten und Personengruppen ergeben sich aus dem Dokument Anlage 14-3 – Anhänge und Annexe. Sollten sich während der Vertragslaufzeit bei der Kategorisierung der Daten Änderungen ergeben, die einen höheren Schutzbedarf erfordern, verpflichtet sich der Auftragnehmer mit Angebotsabgabe, die Verarbeitung der Sozialdaten gemäß § 80 Absatz 2 SGB X sicherzustellen und die Datenschutzbestimmungen für die Sozialdatenverarbeitung abzuschließen.

Für den Fall, dass der Bieter oder dessen Muttergesellschaft einen Firmensitz in den USA hat, muss der Bieter erklären, dass er und/oder die jeweilige Muttergesellschaft sich bereits gegenwärtig gegenüber den zuständigen Stellen der USA nach einem anerkannten Angemessenheitsbeschluss (gegenwärtig Trans-Atlantic Data Privacy Framework oder einer vergleichbaren Nachfolgeregelung) gültig selbstzertifiziert ist oder sich bis zum Beginn der Leistungserbringung wirksam zertifizieren wird. Die Erklärung zur Verpflichtung zur Aufrechterhaltung, den damit einhergehenden Mitteilungspflichten und Nachweiserbringungen im Falle der Zuschlagserteilung ist abzugeben. Dazu hat der Bieter die Eigenerklärung zur Selbstzertifizierung bei USA-Bezug nach DSGVO (Anlage 14-8 der Bewerbungsbedingungen) abzugeben.

Bei der angebotenen Softwarelösung muss es sich um eine Sovereign Cloud handeln. Darunter versteht der Auftraggeber eine Cloud-Infrastruktur, die innerhalb des europäischen Rechtsraumes betrieben wird, um volle Datenhoheit, rechtliche Kontrolle und Sicherheit zu gewährleisten.

Die Lösung muss unter der Maßgabe „Privacy by Design“ und „Privacy by Default“ entwickelt werden. Dabei werden für den Umgang mit Mitarbeiterdaten die sichersten möglichen Einstellungen gewählt und der Umfang der personenbezogenen Daten für den ganzen Verarbeitungsprozess auf ein Minimum reduziert. Wenn diese Vorgaben mit einer Erweiterung

der Funktionen kollidieren, muss der Anwender gezielt diese Einstellungen für sich verändern können. Dieser Vorgang ist einzeln zu protokollieren. Es erhalten nur Mitarbeiter Zugriff zu den Daten und zur Sachbearbeitung, die gemäß dem vereinbarten Rollen- und Berechtigungskonzept dazu befugt sind.

Das angebotene Produkt muss die Möglichkeit bieten, Datenschutzmaßnahmen umzusetzen, indem es zeitgesteuerte oder manuell initiierte Anonymisierung und Pseudonymisierung von Daten sowie die Löschung von Daten ermöglicht, insbesondere bei eindeutig personenbezogenen Daten wie Mitarbeiterstammdaten und Bewegungsdaten aus der Dienstplanung. Das System muss die Einhaltung der in Deutschland gültigen gesetzlichen Speicher- sowie Löschfristen gewährleisten.

Vor der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft der Lösung hat der Auftragnehmer zusammen mit der verantwortlichen Stelle des Auftraggebers die Dokumentation zur datenschutzkonformen Verarbeitung der Daten, insbesondere die Datenschutz-Folgenabschätzung sowie ein Löschkonzept auf Basis des Standard-Datenschutzmodells, zu erstellen.

3.2. PEN-Test

Um die Sicherheitsarchitektur des Systems frühzeitig zu validieren und potenzielle Schwachstellen rechtzeitig zu identifizieren, muss ein Penetrationstest (PEN-Test) in den ersten sechs Monaten des Betriebs durchführbar sein. Dazu wird der Auftraggeber ggf. einen externen Dritten beauftragen, welcher nicht in direkter wettbewerblicher Konkurrenz zum Auftragnehmer steht, und ihn auf den Datenschutz verpflichten. Der Auftragnehmer hat die für die Durchführung des PEN-Tests erforderliche Mitwirkung sicherzustellen.

3.3. Benutzerregistrierung

Die Registrierung muss so einfach wie möglich gestaltet sein. Eine Registrierung/Anmeldung muss per Single-Sign-On mit OpenID Connect (Standard 2.0), SAML 2.0 oder Kerberos möglich sein.

Bei Nutzung einer APP zur Personaleinsatzplanung muss der Zugang für die Mitarbeiter durch ein Passwort geschützt sein, vorzugsweise durch die Verwendung des eigenen Windows-Passwortes.

4. Künstliche Intelligenz

Künstliche Intelligenz (KI) kann in der Software integriert werden. Die Anforderungen der KI-Verordnung (Verordnung (EU) 2024/1689) sowie der DSGVO sind zu beachten und einzuhalten. Die Eigenerklärung zum Einsatz von KI (Anlage 9-3 der Bewerbungsbedingungen) ist mit den Angebotsunterlagen einzureichen. Der Bieter hat darin die Funktions- und Integrationsweise einer etwaigen KI innerhalb der Software zu beschreiben. Der Auftragnehmer wird verpflichtet, den Auftraggeber über Änderungen der Funktionalitäten zu informieren, die sich durch Updates, Upgrades oder Änderung/Erweiterung der KI ergeben, und deren Auswirkungen zu beschreiben.

5. Fachliche Anforderungen Modul „Personaleinsatzplanung“

5.1. Organisationsstruktur und Kanäle

Das System muss die freie Definition von Organisationseinheiten ermöglichen. Zusätzlich müssen virtuelle Organisationseinheiten definierbar sein, die die Kennzahlen aus untergeordneten Organisationseinheiten zusammenfassen. Tätigkeiten müssen mit einem festen Arbeitsort gekoppelt werden können (z. B. Filiale, HomeOffice, Standort). Mitarbeiter müssen in andere Organisationseinheiten ausgeliehen werden können (z. B. für eine bestimmte Kampagne), ohne dass ihre originäre Organisationseinheit verändert wird.

Für die geplante schrittweise Einführung muss das Routingkonzept je Standort abbildbar sein, sodass Standorte mit eigenem Arbeitsaufkommen arbeiten und Überläufe nach definierten Regeln an andere Einheiten/Standorte steuern können.

Die Personaleinsatzplanung muss den zu erwartenden Eingang je Kanal, Standort und Thema prognostizieren/ermitteln und für die nächste Routing- bzw. Planungsphase in die Kapazitäts- und Einsatzplanung einbeziehen (inkl. Soll-/Ist-Betrachtung, Near-Realtime/Realtime-Unterstützung, sofern Daten verfügbar sind). Dabei muss sie Servicelevel-Definitionen pro Eingang/Kanal sowie unterschiedliche Öffnungs-/Geschäftszeiten von Kanälen und Organisationseinheiten zu berücksichtigen.

Die Software muss Daten aus mehreren verschiedenen Kommunikations- und Arbeitskanälen für Forecast, Routing und Planung heranziehen und auswerten können, wobei spezifische Eigenschaften der Kanäle berücksichtigt werden müssen. Zwingend zu berücksichtigen sind die Kanäle: Chat, E-Mail, Fax, Telefonie Inbound, Online-Formular, Workflow SAP, Brief, TI-Messenger, persönliche Kontakte in den Beratungscentern und CRM. Darüber hinaus sollen die Kanäle Videoberatung, Social Media, Telefonie Outbound, Onlinegeschäftsstelle, App und Instant Messenger für Planungszwecke nutzbar sein. Es sollen gegenwärtig noch nicht definierbare Eingangskanäle künftig im Rahmen der standardmäßigen Weiterentwicklung der Software ergänzt werden.

5.2. Gesprächs- und Bearbeitungszeiten

In den Kontaktkanälen wird standort- und themenabhängig beraten; die Software muss daher unterschiedliche Bearbeitungs-/Gesprächszeiten (AHT) und Volumina je Kanal, Thema, Standort, Skill/Qualifikation frei definierbar berücksichtigen können – inklusive unterschiedlicher Tagtypen, Trends und Szenarien sowie der Berücksichtigung von Multi-Skill/Blending in der Planung.

Für eine passgenaue Berechnung der Einsatzplanung muss die anzubietende Softwarelösung die Bearbeitungszeiten (AHT) unter Berücksichtigung verschiedener Einflussfaktoren prognostizieren, etwa AHT-verändernde Projekte, Schwankungen durch neue Mitarbeiter sowie Einflüsse durch veränderte Prozesse oder die Systemperformance.

Die Bearbeitungsdauer bei asynchronem Messaging muss abbildbar sein. Die durch den Auftraggeber definierbaren Kennzahlen „durchschnittliche Gesprächszeiten“ und „durchschnittliche Fallbearbeitungszeiten“ sind bei der Personalbedarfsberechnung zu berücksichtigen.

5.3. Personalbedarfsberechnung

Die Software muss Prognosen (Forecast) für die verschiedenen Eingangskanäle erstellen und dabei die spezifischen Eigenschaften jedes Kanals (z. B. Bearbeitungsdauer, Skills) berücksichtigen.

5.3.1. Datenbasis und Historie

Prognosen sind anhand historischer Daten aus unterschiedlichen Kanälen zusammenzufassen; der historisch zu berücksichtigende Zeitraum muss frei definierbar sein. Die Software muss dabei die Speicherung historischer ACD-Daten gewährleisten; unter ACD-Daten versteht der Auftraggeber Kontaktdaten aus einer Omnikanalmanagementsuite. Das Produkt muss historische ACD-Daten für einen vollständigen Zeitraum von 24 Stunden erfassen, und der Administrator muss die Vorhaltezeit der Daten flexibel auf bis zu 24 Monate festlegen können.

Zusätzlich soll ein Import von Telefoniedaten, wie beispielsweise

- Kampagnen mit ihren Eigenschaften aus der führenden Telefoniesoftware (z.B. tcall, ACD-Anlage oder Nice),
- Skills,
- Attribute,
- Mitarbeiterdaten,
- Login-Daten der Agenten,
- Workcodes

möglich sein. Vorteilhaft wäre ein automatisierter Datenimport.

Es müssen unterschiedliche Tagtypen abgebildet werden können, die sich im Volumen und in der Bearbeitungszeit (AHT) unterscheiden. Prognosen sind auf Intervallbasis sowie auf Tages- und Monatsbasis zu erstellen; Daten sind sekundengenau in 15-, 30-, 60-Minuten- und Tages-Intervallen auswertbar und Trends sollen auch untertäglich ableitbar sein.

5.3.2. Planungsobjekte und Ebenen

Die Personalbedarfsberechnung ist mindestens möglich:

- je Standort/Kundenkontaktcenter bzw. Organisationseinheit,
- je Aktivität/Skill bzw. Tätigkeit,
- je Vorgang/Kanal/Thema (bei Bedarf kanalübergreifend kombinierbar, z. B. für Multi-Skill-Gruppen).

5.3.3. Einflussgrößen und Kennzahlen

Die nachfolgend aufgeführten Kennzahlen sind für Forecast, Berechnung und Planung zu berücksichtigen:

- Volumenkenzahlen (Arbeitsmenge/Last)
 - Anzahl Arbeitsvorgänge/Fälle (z. B. Inbox/Workflows, Backoffice-Vorgänge)

- Kontaktvolumen je Kanal (z. B. Telefon, E-Mail, Chat/Messaging, Formulare, Workflow-Vorgänge, digitale Post/Fax, persönliche Kontakte, Social Media, App der AOK)
- Backlogs (temporäre Rückstände) und deren Einfluss auf den Bedarf
- Produktivitätskennzahlen (Bearbeitungszeiten)
 - durchschnittliche Gesprächszeiten
 - durchschnittliche Nachbearbeitungszeiten
 - durchschnittliche Fall-/Vorgangsbearbeitungszeiten (asynchrone Kanäle/Workflows)
 - durchschnittliche Gesamtbearbeitungszeiten (End-to-End)
 - Abbildbarkeit asynchroner Bearbeitung: Bearbeitungsdauer aus Kundensicht und Agentensicht
- Unterstützende Kennzahlen und Parameter
 - Wahlwiederholungen/„Besetzt“ bzw. Wiederanrufe (sofern verfügbar)
 - Anrufer im Wartefeld/Wartezeit-Indikatoren (sofern verfügbar)
 - Abbrecherquote/Annahmequote (z. B. als Parameter in der Call-Prognose)
 - Servicelevel je Eingang/Kanal frei definierbar (als Basis der Bedarfsberechnung)
 - Abwesenheiten/gebundene Zeiten (Urlaub, Arbeitsunfähigkeit, Trainings/Coachings/Meetings etc.) zur Kapazitätsableitung
 - Dienstliche Aktivitäten, welche vor oder nach der geplanten Schicht stattfinden, müssen berücksichtigt werden (z.B. Teammeeting 2 Stunden vor Schichtbeginn)
 - Ereignisse/Ereignistypen (z. B. Kampagnen, Störungen) inkl. Regeln wie z.B. Tagesunter-/obergrenzen und zeitlich begrenzte Volumenfaktoren;
 - Minimal-/Maximal-Bedarf bzw. Minimal-/Maximalbesetzung je Organisationseinheit sowie optional prozentualer Aufschlag

Alle relevanten Parameter/Kennzahlen müssen zeitlich befristet anlegbar und historisierbar/einsehbar sein.

Zusätzlich müssen Mitarbeitereigenschaften (Skills, Erfahrung, Stundenmodell) zur bedarfs- und skillbasierten Planung sowie bundesweite als auch länderspezifische Feiertage berücksichtigt werden.

5.3.4. Forecast, Trends und Szenarien

Verschiedene Prognose-Algorithmen (z. B. lineare, exponentielle und Durchschnittsverfahren) müssen vergleichend nutzbar und automatisch oder manuell auswählbar sein. Saisonale Effekte und Schwankungen sind zu berücksichtigen. Typische Tages- und Wochenverteilungskurven müssen je Zeitintervall bzw. Tag festgelegt werden können. Dies bedeutet, dass nicht repräsentative Daten stunden-, tages- oder wochenweise ausblendbar sein müssen, so dass diese nicht berücksichtigt werden, ohne dabei die ursprünglichen historischen Daten zu verändern.

Die Software muss manuelle Eingriffe in den Forecast ermöglichen, indem manuelle Zuweisung von z.B. Aktivitäten/Schichten/Pausen/ Abwesenheiten durchführbar sind. Darüber hinaus müssen sich Re-Forecast auf Basis bisheriger Prognosewerte und aktueller Tageswerte durchführen lassen. Es solle möglich sein, Planmodelle für Kampagnen zu erstellen, die spezifischen Kalendertagen zugeordnet sind, an denen eine Werbekampagne oder eine vergleichbare Aktion durchgeführt wird. Darüber hinaus soll es möglich sein, frühere Kampagnen oder einzelne Elemente zu kopieren.

Verschiedene Prognosen müssen damit als Versionen gespeichert werden können, und extern erstellte Forecasts müssen importierbar (ggf. über eine Schnittstelle/API) sein.

„Was-wäre-wenn“-Szenarien müssen simuliert und dargestellt werden können, wobei das aktuelle Szenario erhalten bleibt und die Simulation mit echten, aktuellen Daten arbeitet. Zu berücksichtigende Variablen sind insbesondere Servicelevel, Erreichbarkeit, durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT), Idle-Zeiten, Anrufvolumen und verfügbare Agenten. Das Servicelevel muss je Eingangskanal spezifisch definierbar sein. Bei der Bedarfsberechnung sind durch den Auftraggeber definierbare Kennzahlen einzubeziehen, u. a. Anzahl Arbeitsvorgänge, Anrufvolumen, Abbrecherquote, Anrufer im Wartefeld, Wartezeit und Wahlwiederholungen. Ein Ereigniskatalog (z. B. mit Kampagnen, Events, Störungen) ist zu pflegen; Ereignistypen müssen frei definierbar sein und Tagesuntergrenzen und -obergrenzen enthalten.

5.3.5. Ergebnisdarstellung, Auswahl und Steuerung

Im Ergebnis der Berechnung müssen sich typische Verteilkurven (Tages-/Wochenkurven) je

- Planungseinheit,
- Standort/Organisationseinheit,
- Kanal und
- Thema

ableiten lassen. Diese Verteilkurven sowie die zugrundeliegenden Daten müssen editierbar sein. Ergebnisse sollen tabellarisch und grafisch darstellbar sein. Der Bieter beschreibt die verfügbaren Visualisierungen. Faktoren/Parameter der Bedarfsberechnung müssen selektiv zu- und abschaltbar sein.

Der erwartete Servicelevel nach Schichteinteilung gemäß Prognose soll darstellbar sein.

Ein regelmäßiger Soll-/Ist-Abgleich (geplante Zahlen vs. Ist-Daten) sowie die Gegenüberstellung mit Echt-/Near-Realtime-Daten zur kurzfristigen Steuerung müssen durch die angebotene Lösung unterstützt werden.

5.4. Personaleinsatzplanung

Die Personaleinsatzplanung muss sich an der Personalbedarfsberechnung orientieren und die tatsächlich verfügbaren Kapazitäten berücksichtigen. Ziel ist ein optimierter Dienstplan je Standort/Organisationseinheit inklusive einer standortübergreifenden Planung unter Berücksichtigung von Überläufen, die in einer Planungseinheit entstehen und in anderen vordefinierten Planungseinheiten abzudecken sind.

5.4.1. Planungslogik, Automatisierung und Optimierung

Folgende Anforderungen sind durch die angebotene Lösung mindestens umzusetzen:

- Schichten müssen monatlich und für frei definierbare Zeiträume automatisch erzeugt werden können.
- Die Zuweisung von Schichten, Aktivitäten, Pausen und Abwesenheiten muss automatisiert erfolgen.
- Sowohl Inbound- als auch Outbound-Aktivitäten müssen abhängig vom Volumen automatisch geplant werden.
- Die Einsatzplanung muss vollständig automatisierbar sein, selbst wenn die einzelnen Projekte (dedizierte Teams/Mitarbeiter) unterschiedliche Volumina und Bearbeitungszeiten aufweisen.
- Unterstützung von Optimierungsprozessen (Schichterstellung, Aktivitäten-/Job-Optimierung, Pausenoptimierung) inkl. Prioritätenlogik, sodass Unterdeckungen in höher priorisierten Aufgaben behoben werden können und Minimalbesetzungen (insbesondere in Randzeiten) eingehalten werden.
- Fähigkeit zur untertägigen Anpassung (Just-in-time): Änderungen (z. B. Ausfälle, Volumenänderungen) müssen sich in Echtzeit auf Bedarf/Deckung auswirken und den Nutzern angezeigt werden.
- Eine Berücksichtigung der Mitarbeiterpräferenzen muss für spezifische Zeiträume pro Organisationseinheit möglich sein.
- Unterstützung von Planungsintervallen müssen mindestens in 15, 30 und 60 Minuten-Intervallen erfolgen.
- Die früheste und späteste Anfangszeit für jeden Mitarbeiter pro Tag müssen entsprechend konfigurierbar sein.
- Abbildbarkeit von festen Plandiensten
- Schichtrollierungen (z.B. regelmäßiger Wechsel von Frühdienst, Mittagsdienst, Abenddienst)

Zusätzlich wünschenswert ist, dass der Planungszeitraum in den Intervallen täglich, wöchentlich, monatlich und jährlich berücksichtigt werden kann. Darüber hinaus wäre es vorteilhaft, wenn das System einen Planungsintervall von 5 Minuten zusätzlich zu den 15/30/60-Minuten-Intervallen unterstützt.

Sofern untertägige Anpassungen vorgenommen werden sollen, soll das System Optimierungsmöglichkeiten aufzeigen und eine Neuberechnung (z. B. Pausen/Meeting-Zeiten, Kanalwechsel, Re-Planung) unterstützen.

5.4.2. Organisations- und Strukturabbildung

Organisationseinheiten, Standorte und Projekte/Kampagnen müssen frei definierbar sein. Virtuelle Organisationseinheiten (Aggregation untergeordneter Einheiten) sowie die Abbildung von Ausleihen (Mitarbeiter in Organisationseinheit A, Einsatz in Kampagne/Organisation B), Planung von parallellaufenden Projekten/Kampagnen inkl. Bearbeitungszeiten, Prioritäten und standortübergreifender Steuerung sind wünschenswert. Zu verplanende Tätigkeiten müssen mit einem festen Arbeitsort (z.B. Filiale, Homeoffice) koppelbar sein.

5.4.3. Regeln, Arbeitsrecht und Mitarbeiterparameter

In der angebotenen Softwarelösung müssen arbeitsrechtliche Vorgaben nach deutschem Recht einschließlich individueller Regelungen (Dienstanweisungen, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen) des Auftraggebers hinterlegt werden können, sodass diese bei der Personaleinsatzplanung berücksichtigt werden.

Frei definierbare Arbeitszeit-, Schicht-, Tages- und Pausenmodelle inklusive wiederkehrender Muster und Schichtfolgen (automatisch und manuell), eine gleichmäßige Verteilung von Wochenend- und Spätdiensten und festgelegte Minimalbesetzungen, insbesondere während Randzeiten muss sichergestellt werden.

Eine Berücksichtigung individueller Verfügbarkeiten der Mitarbeiter (Teilzeit, Wochenarbeitstage, Stundenmodelle), frühester/spätester Startzeit pro Mitarbeiter/Tag müssen gewährleistet werden.

Bei den Mitarbeiterparametern erwartet der Auftraggeber die Einstellungsmöglichkeiten, dass die Qualifikationen der Mitarbeiter frei definierbar sind. Die Fähigkeiten je Mitarbeiter sollen unbegrenzt in frei definierbaren Stufen (z. B. Prozent) bewertbar sein und dadurch den Einsatz von Mitarbeitern mit Multi-Skills planbar machen.

5.4.4. Tätigkeiten, Kanalwechsel und Aufgabensteuerung

Die Planung unterschiedlicher Tätigkeiten/Channels (Call und Non-Call) muss mit hinterlegbaren Prioritäten zwischen Kampagnen und Projekten, variablen Bearbeitungszeiten je Aktivität und frei definierbaren Attributen (z. B. Sprachkenntnisse, fachliche Befähigungen, Vorgangsdauern) möglich sein. Untertägiger Kanalwechsel muss möglich und grafisch darstellbar sein. Tätigkeiten müssen als an-/abwesend deklarierbar sein und in Deckung und Dienstplanerstellung korrekt wirken. Mitarbeiter mit identischen Parametern (z. B. Vertragsmodell, Präferenzen) müssen zu Gruppen zusammengefasst werden können.

5.4.5. Zeitwirtschaft

Wünschenswert ist ein eigenes oder kompatibles Modul, das die Zeit- oder Anspruchskonten der Mitarbeiter verwaltet, die geprüften Zeiten oder Daten auf diesen Konten verbucht, Zwischensummen als auch Kontoauszüge erstellt und/oder Erfassungen in Form von Kommen/Gehen ermöglicht. Dabei sollen erfasste und bereinigte Arbeitszeiten jedes Mitarbeiters bewertet und geändert werden können, bevor diese auf Konten oder Kostenstellen gebucht werden.

Eine Erfassung und Bewertung von Arbeitszeiten einschließlich der Integration von Daten aus externen Tools wäre von Vorteil.

5.4.6. Mitarbeiterbeteiligung, Wunschphase und Self-Service

Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass eine Beteiligung der Mitarbeiter an der Dienstplanung die Akzeptanz der Software fördert.

5.4.6.1. Einbeziehung in den Planungsprozess

Für die Akzeptanz ist es deshalb notwendig, dass Mitarbeiter mit ihren Präferenzen in den Planungsprozess wie folgt einbezogen werden können:

- Mitarbeiter müssen Dienste/Schichten einsehen können und Wünsche im System eingeben können, welche bei der Planung berücksichtigt werden.
- Diese sollen automatisch an das zuständige WFM-Team übermittelt werden.
- Schichtpläne sollen individuell jedem Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden können.
- Mitarbeiter sollen Wünsche/Anfragen (Mehr-/Minderarbeit, Schichtwünsche) und Dienständerungen abgeben können.
- Nicht erfüllte Wünsche sollen auswertbar sein.
- Bei überschreitenden Wünschen zum Bedarf muss eine faire Verteilung möglich sein.
- Ansichten von Dienstplänen müssen rollenbasiert für das jeweilige Team des Mitarbeiters zur Verfügung stehen.
- Dienstplanperioden sollen definierbar sein; Planungen können gesperrt werden (keine Änderungen ohne Berechtigung) und eine Wiederherstellung der letzten Version soll möglich sein.

5.4.6.2. Diensttausch (Tauschbörse)

Im Rahmen des Diensttausches bestehen folgende Anforderungen:

- Mitarbeiter müssen Schichten tauschen können inkl. standortübergreifendem Tausch.
- Regeln sollen sicherstellen, dass nur passende Skills/Qualifikationen getauscht, Mindestbesetzungen eingehalten werden und (falls definiert) genehmigungsfreie Tausche sofort wirksam werden.
- Funktionalität für Tausche mit unterschiedlichen Dienstdauern sowie Priorisierungen (z. B. Standortpräferenz) soll möglich sein.
- Genehmigungsfreier Diensttausch muss mit den geänderten Parametern (inkl. Deckung) sofort vom WFM-Team ersichtlich/nachvollziehbar sein.
- Benachrichtigungen bei Änderungen (z. B. per E-Mail, Desktop-Popup und/oder App-Push) sollen an betroffene Mitarbeiter und ggf. Führungskräfte übermittelt werden.
- Wünschenswert wäre eine Ansicht, in der Mitarbeiter erkennen, ob eine wunsch- oder tauschbare Schicht bereits von anderen Mitarbeitern angefragt wurde.

5.4.7. Externe Unterstützung und Skalierung

Eine Planung mit unterschiedlichen Regelungen bei zeitlich befristeter Unterstützung (z.B. externe Dienstleister/Partner) soll möglich sein. Forecast/Planung ist für angebundene Dienstleister inkl. Volumenverteilung und Öffnungs-/Geschäftszeiten zu unterstützen. Eine Erfassung und Berücksichtigung von Rückmeldungen der Dienstleister über das tatsächlich abgenommene Volumen wäre in der täglichen Steuerung von Vorteil.

5.4.8. Ausgabe, Zugriff und Transparenz

Dienstpläne müssen Mitarbeitern in der Webanwendung bzw., soweit vorhanden, in der App bereitgestellt werden. Dabei sind verschiedene Ansichten der Dienstpläne zu unterstützen.

Ein Export und Druck der Dienstpläne sowie eine nachvollziehbare Dokumentation von relevanten Daten und Planständen soll möglich sein.

5.4.9. Abwesenheiten, Meetings, Trainings

Abwesenheiten und gebundene Zeiten (Urlaub, Arbeitsunfähigkeit, Gleitzeit, Meetings, Trainings/Coachings etc.) müssen frei definierbar und für einzelne Mitarbeiter sowie Team-/gruppenweit planbar, sichtbar und regelbasiert darstellbar sein. Alle Anträge müssen automatisch an das WFM-Team übermittelt werden.

Wiederkehrende oder einmalige Maßnahmen wie Trainings, Coachings und Meetings, inklusive fester oder flexibler Intervalle, müssen manuell und automatisch verwaltbar sein; das System soll geeignete Zeiten vorschlagen und automatisch neu berechnen können.

Für den Urlaub- und Abwesenheitsanträge ist ein Workflow (Antragstellung, Genehmigung/Ablehnung und automatische Übertragung in die Personaleinsatzplanung) bereitzustellen. Führungskräfte müssen Urlaubs- und Abwesenheitszeiten genehmigen oder ablehnen können.

Eine Jahresurlaubsplanung ist mit wöchentlichen oder täglichen Urlaubsbudgets ohne Anbindung an eine Zeitwirtschaft erforderlich. Dabei sollen Jahresarbeitszeitkontingente als auch die Urlaubskontingente der Mitarbeiter berücksichtigt werden. Mitarbeitern soll eine Übersicht zur Verfügung stehen, in der freie Urlaubskapazitäten leicht erkennbar sind.

5.5. Administration

Die Administration muss die Anlage, Pflege und Bearbeitung der Mitarbeiterstammdaten sowie die Zuordnung zu Organisationseinheiten, Vertrags-/Arbeitszeitmodellen, Qualifikationen/Skills und Benutzerrollen ermöglichen. Das bedeutet, dass hinterlegte Parameter zeitlich befristet anlegbar sein müssen. Stammdatenzuordnungen müssen für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig bearbeitet werden können (z. B. Zuordnung von Vertragsmodellen). In diesem Zusammenhang muss eine Massенbearbeitung möglich sein. Frei definierbare Merkmale und Attribute (z. B. Sprachkenntnisse, unterschiedliche Vorgangsdauern, fachliche Befähigungen) müssen hinterlegten Parametern zugeordnet werden können. Verschiedene Tages-, Schicht- und Pausenmodelle sowie bundesweite und länderspezifische Feiertage müssen frei definierbar und in der Planung berücksichtigbar sein.

Planungsregeln sollen rollen- und berechtigungsabhängig konfigurierbar, aktivier- und deaktivierbar sowie – je Regel – als harte oder weiche Faktoren definierbar sein. Dabei versteht der Auftraggeber als weichen Faktor die Hinweis-/Warnlogik. Als harte Faktoren werden verhindernde Regelverletzungen bzw. Prozess-/Funktionssperren verstanden. Zudem soll nachvollziehbar sein, welche Regelkonfiguration zu welchem Zeitpunkt aktiv war.

Wünschenswert ist es, dass beim Löschen einer Kampagne alle damit verknüpften spezifischen und benötigte Elemente, wie Qualifikationen und Aktivitäten der Mitarbeiter, ebenfalls entfernt werden.

5.6. Controlling

Im Rahmen der Personaleinsatzplanung muss ein untertägiges Controlling für jede Organisationseinheit zur Verfügung stehen, damit eine operative Steuerung ermöglicht wird.

5.6.1. Vorgehen

Die Software muss einen SOLL-IST-Vergleich aus Forecast-, Dienstplan- und ACD-Echtzeitdaten generieren, der das Kontaktvolumen, die Anzahl der geplanten Mitarbeiter und den ACD-Echtzeit-Status umfasst. Darüber hinaus müssen frei konfigurierbare Reports erstellbar sein, etwa um Engpässe zu identifizieren und Optimierungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Dabei müssen folgenden Daten abrufbar sein:

- Datum,
- Intervall der Startuhrzeit,
- Volumen,
- durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) sowie
- die Zeit in einzelnen Status zur Berechnung der Produktivität, inkl. sekundengenaue Einzelwerte.

Der Bieter benennt die auswertbaren Kennzahlen/Parameter im Kriterienkatalog, Tabellenblatt „Konzeptkriterien“ (Anlage 9-2 der Bewerbungsbedingungen).

Es soll möglich sein, Skripttexte, Vorbelegungen und Berechnungsmethoden flexibel anzupassen.

Und schließlich soll die Funktion eines Kampagnenkalender in der Software vorhanden sein. Über den Kampagnenkalender erhofft sich der Auftraggeber, eine Gesamtjahresübersicht zu erhalten, um die monatlichen Zielvorgaben für zu erreichende Kontakte übersichtlich darstellen zu können.

5.6.2. Zugriffsschutz und Auswertungen mit Mitarbeiterbezug

Auswertungen mit personenbezogenem Mitarbeiterbezug dürfen nicht allgemein abrufbar sein. Sie sind ausschließlich zulässig

- als Self-Service für den jeweiligen Mitarbeiter (nur Zugriff auf eigene Daten), und/oder
- für einen definierten, berechtigten Personenkreis (rollenbasiert, nachvollziehbar begründet, z. B. WFM/Controlling/Revision), wobei Berechtigungen so zu gestalten sind, dass nur notwendige Sichten/Details freigegeben werden.

Damit ist sichergestellt, dass personenbezogene Auswertungen entweder auf den Betroffenen selbst beschränkt sind oder streng kontrolliert durch berechtigte Rollen erfolgen.

5.6.3. Automatisierung, Export und Verteilung

Erfasste, importierte, prognostizierte, geplante oder berechnete Daten müssen für verschiedene Zeiträume grafisch und tabellarisch ausgewertet werden können. Dies schließt wiederkehrende Berichte mit ein. Reports müssen mindestens in den Formaten XLSX, PDF, HTML und CSV exportierbar, automatisierbar zu frei definierbaren Zeiträumen per E-Mail versendbar sein. Verschiedene Wertetypen müssen anzeigbar sein. Berichte sollen mandantenspezifisch bereitgestellt werden können. Über Datenexporte muss eine Weiterverarbeitung in nachgelagerten Systemen (z. B. Business Intelligence) möglich sein.

5.6.4. Vorlagen

Berichtsvorlagen für wiederkehrende Abfragen sollen anleg- und verwaltbar sein. Konfiguration von Berichtsvorlagen, mit denen Nutzer Berichte mit rollierenden Parametern abrufen können (z.B. geleistete Stunden von Team 1 des Vormonats)

5.6.5. Darstellung

Das System muss graphische und tabellarische Dashboards mit frei konfigurierbaren, rollenbasiert bereitstellbaren Ansichten bieten (z. B. Drag-and-Drop, Responsive Design, Baukastensystem, Kacheloptik). Die geplanten und aktuell ausgeführten Aktivitäten sowie der geplanten und geleisteten Arbeitsstunden der Mitarbeiter sind in Echtzeit gegenüberzustellen. Dies schließt die Darstellung der monatlichen Arbeitszeit der Mitarbeiter mit ein.

Daten aus dem Echtzeit-Status der ACD-Mitarbeiter, die per Realtime-Anbindung an das WFM-System übergeben werden, sollen über frei definierbare Zeiträume als Gesamtzeiten anzeigbar sein; alle Dienstplandaten sollen live darstellbar sein.

Darüber hinaus sollen die Mitarbeiterauslastung, Projektfortschritte und Servicelevel in Berichten dargestellt werden können.

Und schließlich soll die Summe der Werte aller Kampagnen für jeden Kanal (Outbound, Inbound und Sachbearbeitung) in Form eines Berichtes abgebildet werden können

5.6.6. untertägige Steuerung

Es soll ein täglicher Soll-/Ist-Abgleich zwischen den geplanten Zahlen und den tatsächlichen Ergebnissen, wie beispielsweise Nettokontakte pro Monat oder pro Kampagne, ermöglicht werden. Zur untertägigen Steuerung (Intraday) müssen darüber hinaus Alarmregeln individuell einstellbar sein, um z. B. auf Rückstände bei E-Mails, Abweichungen der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT), Service-Level-Veränderungen oder Schwankungen im Kontaktvolumen reagieren zu können. Die Verarbeitung von Eingaben muss in Echtzeit (just-in-time) erfolgen, sodass Eingaben und ihre Auswirkungen auf den Personalbedarf allen Nutzern sofort erkennbar sind. Eine untertägige Anpassung der Planung muss möglich sein.

6. Mobile Version (App)

Für die Mitarbeiter ist eine Mobile-App bereitzustellen. Dazu hat der Bieter anzugeben, ob es sich um eine native App (Store-Download) oder eine Web-App handelt. Die App muss mit den Client-Betriebssystemen Apple iOS und Android jeweils in der aktuellen Major-Version oder der Vorgängerversion vollständig kompatibel ist; ebenso ist die Kompatibilität mit der aktuellen Version des mobilen Browsers Apple Safari sicherzustellen. Die App muss eine für mobile Endgeräte optimierte, responsive und intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche bieten.

Über die App müssen die Mitarbeiter ihre Dienste und Schichten in Echtzeit einsehen, ihre Schichtwünsche jederzeit einsehen, eingeben und ändern, Abwesenheiten wie Arbeitsunfähigkeit und Gleitzeit einsehen, eingeben und ändern, ihren Urlaub einsehen, eingeben und ändern sowie die Tauschbörse vollständig nutzen können. Dazu sollen Mitarbeiter freie Kapazitäten (z. B. für kurzfristigen Urlaub oder Gleitzeit) einfach erkennen

können. Bei Änderungen im Dienstplan ist dem Mitarbeiter automatisch eine Push-Nachricht mit detaillierten Informationen zuzusenden. Alternativ bzw. ergänzend können Benachrichtigungen per E-Mail erfolgen.

Die Bereitstellung der App erfolgt als Unternehmenslizenz; die Pflege umfasst die Softwareupdates und -upgrades der App, die auf den mobilen Endgeräten installiert werden können (vgl. Preisblatt, Positionen 2.2.6 bis 2.2.9).

Die Anmeldung/Authentifizierung ist durch den Bieter zu beschreiben. Es ist für die APP nicht erforderlich, dass Single-Sign-On unterstützt wird. Stattdessen ist eine Anmeldung über Passwort bei privaten Mobilfunkgeräten möglich. Es ist sicherzustellen, dass ausschließlich berechtigte Nutzer Zugriff auf ihre Funktionen und Daten erhalten.

7. Benutzerfreundlichkeit und Ergonomie

7.1. Barrierefreiheit

Als Krankenkasse und Körperschaft des öffentlichen Rechts ist der Auftraggeber verpflichtet, Informationen und Services diskriminierungsfrei und barrierearm bereitzustellen. Die anzubietende Lösung (Webanwendung inkl. ggf. mobiler Anwendungen) muss daher barrierefrei gestaltet sein und die Anforderungen der BITV 2.0 in Verbindung mit der EU-Richtlinie 2016/2102 sowie der harmonisierten Norm DIN EN 301 549 erfüllen.

Der Bieter hat die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen nachzuweisen. Hierzu ist ein Zertifikat oder ein gleichwertiger, prüffähiger Nachweis zur Barrierefreiheit vorzulegen. Unabhängig davon muss die Anwendung so gestaltet sein, dass sie ohne hohen Erklärungsbedarf intuitiv nutzbar ist.

Die Software muss vollständig deutschsprachig bereitgestellt werden: Sämtliche Menüpunkte, Bedienelemente, Hilfetexte, Reportbezeichnungen sowie die Benutzerdokumentation müssen in deutscher Sprache vorgehalten (Fachbegriffe und Eigennamen ausgenommen) werden. Darüber hinaus soll die Sprache benutzerdefiniert einstellbar und rollenbasiert zentral festlegbar sein.

7.2. Ergonomie

Die vom Bieter bereitgestellte Softwarelösung entsprechen hinsichtlich der Ergonomie der Bildschirmarbeitsverordnung und halten die Normen DIN EN ISO 91-11 oder gleichwertig ein.

7.3. Bildschirmauflösung

Die Anwendung soll auf einer Bildschirmgröße von mindestens 1920 x 1080 Pixeln ergonomisch bedienbar sein. und sich responsiv an unterschiedliche Auflösungen und Endgeräte anpassen, um eine gute Lesbarkeit und einfache Navigation mit einem Minimum an Verschieben und Blättern zu ermöglichen.

7.4. Allgemeine Benutzerfreundlichkeit

Die Software soll über eine intuitive, übersichtliche und schnell bedienbare Benutzeroberfläche verfügen. Zum Ausschluss von Fehleingaben müssen Plausibilitätsprüfungen mit verständlichen Hinweisen auf Fehleingaben bereitgestellt werden. Eine kontextbezogene Hilfe (z. B. Hilfetexte/Hilfeseiten abhängig von Maske/Funktion) sowie digital verfügbare Dokumentationen sollen die Anwender bei der Bedienung unterstützen.

Alle Aktivitäten und Tätigkeiten müssen im Klartext vorhanden oder alternativ als Mouseover erkennbar sein. Es muss eine Kommentarfunktion für einzelne Aktivitäten integriert sein, um Anmerkungen seitens WFM-Teams/Planern zu ermöglichen.

7.5. Individuelle und zentrale Anpassbarkeit

Für eine bedarfsgerechte Nutzung soll die Software eine anpassbare Benutzeroberfläche bieten, die sowohl individuell von jedem Nutzer als auch zentral von Administratoren rollenbasiert angepasst werden kann. Dies umfasst insbesondere:

- Schriftgröße und Darstellungsoptionen (z. B. Kontraste/Farben),
- individuelle Bildschirmaufteilung und Inhalte (z. B. ein-/ausblendbare Bereiche),
- konfigurierbare Hilfestellungen
- Systemsprache (mindestens in deutscher und englischer Sprache)
- Alarmregeln, um auf Rückstände, Abweichungen und Schwankungen im Kontaktvolumen reagieren zu können

7.6. Dashboards und Ansichten

Das System soll den Mitarbeitern verschiedene frei konfigurierbare Ansichten der Dienstpläne sowie grafische und tabellarische Dashboards bereitstellen. Die Konfiguration soll u. a. ermöglichen:

- Drag-and-Drop-Anordnung von Elementen,
- Responsive Design für unterschiedliche Endgeräte,
- ein Baukastenprinzip und eine Kacheloptik,
- rollenbasierte Bereitstellung von Dashboards/Ansichten für definierte Nutzergruppen.

Mitarbeiter müssen sich eine Übersicht über die Einsatzplanung des gesamten Teams anzeigen lassen können.

8. Dokumentationen

Mit den Angebotsunterlagen sind folgende Dokumentationen einzureichen:

- Benutzerdokumentation (Planer/Disponenten, Führungskräfte, Mitarbeiter)
- Betriebshandbuch der Software
- Schnittstellenbeschreibung (inkl. der Import-/Export-Dokumentation (falls zutreffend) sowie Beschreibung der Datenformate und Automatisierungsmöglichkeiten)
- Rollen- und Berechtigungskonzept

- (ggf. Installations- und) Inbetriebnahmeanleitung
- Administrationsanleitung (Betrieb, Konfiguration, Protokollierung, Datenschutz-/Sicherheitsrelevantes)
- Supportkonzept (inkl. Update-/Upgrades/Wartungs- und Rollback-Anleitung/Beschreibung inkl. Genehmigungs-/Freigabeprozess und Vorgehen bei sicherheits- oder rechtsrelevanten Patches, Durchführung von Fehlerkorrekturen sowie der Qualitätssicherung).

Während der Vertragslaufzeit sind Release-Dokumentation / Release Notes mit detaillierter Änderungsbeschreibung mindestens 14 Tage vor Bereitstellung neuer Versionen/Updates dem Auftraggeber zur fachlichen Prüfung bereitzustellen.

Diese Dokumentationen sind in deutscher Sprache (mit Ausnahme von Fachbegriffen und Eigennamen) und während der Vertragslaufzeit aktuell gehalten (mit Ausnahme der Installations- und Inbetriebnahmeanleitung) digital bereitzustellen.

Die Software und Dokumentation müssen den Auftraggeber nach erfolgter Anpassung in die Lage versetzen, wesentliche Konfigurationen und Änderungen – insbesondere Auswertungen/Reports, Dashboards und Sichten – eigenständig und ohne Unterstützung des Auftragnehmers vorzunehmen.

Das Betriebshandbuch muss durch den Auftraggeber im Intranet ablegbar sein. Die weiteren Dokumentationen und Schulungsunterlagen sollen durch den Auftraggeber, die AOK PLUS, die AOK PLUS service GmbH sowie die AOK Bayern einschließlich der beiden weiteren, noch nicht benannten abrufberechtigten Mandanten für interne Zwecke genutzt, im Intranet hinterlegt, verlinkt und vervielfältigt werden können. In diesem Fall wäre eine Weitergabe an Dritte zulässig, sofern diese die Informationen zur Ausübung ihrer Tätigkeiten für die genannten Organisationen zwingend benötigen und zuvor auf Vertraulichkeit verpflichtet wurden.

9. Technische Anforderungen

9.1. Vorhandene Systemumgebung

Die Lösung ist in die bestehende Systemumgebung des Auftraggebers zu integrieren. Hierzu gehören insbesondere die führende Omni-Kanal-Management-Software (OKM/ACD, z. B. ttCall oder Nice CX One), SAP-Anwendungen (insbesondere SAP HCM sowie SAP SuccessFactors), HR- und Abrechnungssysteme, CRM- und Kommunikationssysteme, Microsoft Exchange sowie das Identity- and Access-Management (LDAP bzw. Entra-ID). Abhängigkeiten zu erforderlichen anbieterfremden Programmen (z. B. MS-Office) sind separat mit dem erforderlichen Versionsstand anzugeben; aktuelle Sicherheitsupdates sind voll zu unterstützen bzw. Anpassungen unverzüglich nachzuliefern.

Als Verzeichnisdienst ist Active Directory 2019 im Einsatz, ab Mitte 2026 Active Directory 2022.

Es ist erforderlich, dass auch die Software mandantenfähig im Sinne getrennter Softwareinstanzen sein muss. Der Auftraggeber arbeitet standardmäßig mit einer 2-stufigen

Landschaft, d.h. ein Integrations- und ein Produktivsystem. Diese Anforderung wird auch an das Produkt des Bieters gerichtet. Die Lizenzierung muss das entsprechend abbilden können.

Der Auftraggeber setzt als strategische Hardwareplattform die X64-Architektur ein.

9.2. Notwendige Voraussetzungen

Mitarbeiter müssen über eine Webanwendung auf die Software zugreifen können. Der Bieter benennt die notwendigen technischen Voraussetzungen (unterstützte Browser, Versionsstände, etwaige Client-Komponenten) sowie alle für den Betrieb erforderlichen Abhängigkeiten.

Sollten Komponenten des Systems mit dem Internet kommunizieren müssen, hat dies ausschließlich über die Proxy-Infrastruktur des Auftraggebers zu erfolgen. Ausnahmen sind im Kriterienkatalog (Anlage 9-2 der Bewerbungsbedingungen) in den Anmerkungen des Bieters zwingend zu erwähnen. Als Browser ist Microsoft Internet Explorer 11 installiert. Inkompatibilitäten sind ebenfalls in der Anlage 9-2 der Bewerbungsbedingungen in den Anmerkungen des Bieters zwingend zu erwähnen.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass alle Bestandteile der angebotenen Software frei von Computeranomalien (Computerviren, -würmer, Exploits usw.) sind. Der Auftragnehmer ist in diesem Zusammenhang zur regelmäßigen Überprüfung mit marktgängigen, dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Technologien verpflichtet. Dies gilt auch für Updates, Upgrades etc.

Es ist eine sichere Datenübertragung nach dem Stand der Technik (SSL, https) zu unterstützen.

9.3. Verfügbarkeit der Software

Die Lösung muss eine Systemverfügbarkeit von 99,5 % im Monatsdurchschnitt sicherstellen, wobei Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit, wie bspw. angekündigte Wartungsarbeiten, nicht berücksichtigt werden. Angekündigte Wartungsarbeiten sind ausschließlich außerhalb der Servicezeiten durchzuführen.

9.4. Zugriff Administration

Der fachlich administrative Zugriff auf die Software soll grundsätzlich so einschränkbar sein, dass er nur aus dem Netzwerk des Auftraggebers zugelassen wird. Fachlich administrative Zugriffe des Auftragnehmers dürfen ausschließlich nur auf Verlangen des Auftraggebers und vorheriger Abstimmung erfolgen.

9.5. Aktualisierung der Komponenten / Systemservice

Wenn Änderungen an der Software erforderlich sind, müssen Patches, Updates und Releases kostenfrei und unverzüglich zur Verfügung gestellt werden. Die Notwendigkeit für Änderungen an der Software kann sich durch gesetzliche Änderungen, Sicherheitslücken oder Inkompatibilitäten mit anderen Programmen ergeben. Dies setzt für die Nutzbarkeit der Anwendung eine Beeinflussung des bestimmungsgemäßen Gebrauchs oder die Beeinträchtigung der Lauffähigkeit der Software voraus. Im Übrigen gelten die Regelungen aus Ziffer 2.1.2 ff. der EVB-IT Cloud-AGB.

Patches, Updates und Releases einschließlich der jeweils aktuellen Dokumentationen (z. B. Release Notes/Änderungsdokumentation, Handbücher) sind ohne Aufforderung des Auftraggebers bereitzustellen, wenn fachliche Anforderungen und Weiterentwicklungen dies erfordern. Es ist sicherzustellen, dass alle fachlichen und technischen Anforderungen auch durch neuere Versionen der Software erfüllt werden. Über verfügbare neue Versionen, Updates und Patches ist der Auftraggeber unaufgefordert zu informieren.

9.6. Update-, Release- und Genehmigungsprozess

Die Ankündigung und Dokumentation von Software-Updates sind mindestens 14 Tage vor deren Bereitstellung zu übermitteln, um eine fachliche Prüfung einschließlich Freigabe zu ermöglichen. Neue Versionen der Software sollen ausschließlich nach vorheriger Abstimmung und nur mit Genehmigung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer installiert werden; der Auftraggeber soll auf die Einführung neuer Versionen verzichten können, wenn deren Installation und Integration ein Risiko für den Betrieb des Gesamtsystems darstellt oder die neuen Funktionen nicht genutzt werden. Eine automatische Installation durch den Auftragnehmer muss daher deaktivierbar sein. Kundenindividuelle Anpassungen müssen nach Updates erhalten bleiben. Updates und Verbesserungen müssen ohne oder nur mit minimalen Ausfallzeiten erfolgen; Wartungsfenster und Auswirkungen sind transparent zu benennen.

Mindestens einmal jährlich ist eine Roadmap bereitzustellen, die geplante Programmaktualisierungen oder Änderungsanforderungen samt Beschreibung der bevorstehenden Änderungen umfasst.

Das Ende des Supports für veraltete Versionen/Releases muss rechtzeitig (mindestens 12 Monate vor Ablauf) angekündigt werden; die Supportdauer je Version/Release beträgt mindestens 2 Jahre.

9.7. Testsystem

Es soll ein Testsystem bereitgestellt werden, das auf unterschiedlichen Benutzerrollen basiert, um Schulungen durchzuführen und Änderungen an der Software zu testen. Das Testsystem muss dabei die Organisationsstruktur der jeweiligen Mandanten zum Zeitpunkt der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft abbilden.

9.8. Schnittstellen

Die Software muss über offene Schnittstellen verfügen. Daten aus der führenden OKM-/ACD-Software sind über eine Schnittstelle zu empfangen und effizient zu verarbeiten; ACD-Zustände müssen in Near-Realtime importiert und im Reporting ausgegeben werden können. Eine automatische Schnittstelle für den Abruf historischer Daten sowie für Near-Realtime-Daten ist vorzusehen.

Mit SAP-Anwendungen, insbesondere SAP HCM, ist die Kommunikation sicherzustellen, sodass z. B. nachts der Import neuer Mitarbeiter sowie die Aktualisierung von Änderungen an Stammdaten erfolgen kann. Das Zeiterfassungsmodul muss Daten automatisiert per Schnittstelle an SAP HCM sowie an SAP SuccessFactors übertragen können. Genehmigte Abwesenheiten (z. B. Urlaub, Krankheit) sollen vollautomatisiert per Schnittstelle an das SAP-

System übertragbar sein. Die Kommunikation mit SAP-Systemen über Business APIs, Remote Function Calls (RFC), Open Data (OData) sowie SAP-Webservices ist zu unterstützen.

Die Lösung soll an bestehende Systeme wie ttCall, Nice CX One, ACD-Anlage und SAP angebunden werden können, wobei die Datenpflege manuell und automatisiert erfolgen kann. Eine Datensynchronität mit dem HR-System ist sicherzustellen. Import- und Exportschnittstellen für Skills, Attribute und Mitarbeiterdaten sind vorzusehen; Kalender- und Termininformationen müssen im .ics-Format importiert und exportiert werden können. Der gesamte Datenbestand muss für eine DWH-Synchronisation exportierbar sein, und Daten müssen an ein externes Business-Intelligence-System exportiert werden können. Ein Software Development Kit (SDK) soll bereitgestellt werden. Eine Kommunikation über Simple Object Access Protocol (SOAP) und Representational State Transfer (REST) mit externen Systemen ist zu beschreiben; die jeweiligen Schnittstellenbeschreibungen sind den Angebotsunterlagen beizufügen. Darüber hinaus soll der Bieter aufzählen und beschreiben, welche weiteren Möglichkeiten seine Software zur Einbindung eines Fremdsystems besitzt.

Im Überblick:

Muss-Schnittstellen

- Queue Info für Prognoseberechnung
- SAP-HCM (maschinelle Anlage folgender Personaldaten: Name, Vorname, KI-Nummer, Personalnummer, Arbeitszeit, Gültigkeit Arbeitsvertrag, Strukturdaten, dienstliche E-Mail-Adresse – dadurch wird eine manuelle Anlage der Mitarbeiterdaten nicht mehr notwendig)
- SAP-SF (maschinelle Anlage folgender Personaldaten: Name, Vorname, KI-Nummer, Personalnummer, Arbeitszeit, Gültigkeit Arbeitsvertrag, Strukturdaten, dienstliche E-Mail-Adresse – dadurch wird eine manuelle Anlage der Mitarbeiterdaten nicht mehr notwendig)
- Integration mit bestehenden HR- und Abrechnungssystemen,
- Zentrale Inbox Datengrundlage oscare® zur Erhebung Anzahl eingehender Workflows
- Customer Relationship Management (CRM) Historie von gespeicherten Kundenkontakten ACD- Anlage für Near-Realtime-Daten
- OKM-Anlage für Near-Realtime-Daten

Kann-Schnittstellen

- Import und Export von Kalender- und Termininformationen über das Format .ics. Dabei dürfen im Import nur gebuchte Termine ohne Angabe von Titeln oder Themen sowie anderweitigen Informationen übermittelt werden.
- MS Outlook - standardisierter interner Emailverkehr zu Kundenanfragen (Anzahl eingehender Standardmails)

9.9. Technische Anforderungen an eine Webanwendung

An die Webanwendung werden folgende Anforderungen gestellt:

- Kompatibilität mit den beim Auftraggeber eingesetzten Browsern Microsoft Edge, IE 11 oder Google Chrome in der aktuellen Version
- Als Application-Server ist die Lösung mit Microsoft Internet Information Server 10 und Apache HTTP Server Version 2.4 kompatibel
- Eine Verschlüsselung der Datenübertragung erfolgt über SSL und https oder TLS
- Die Software ist 3-Tier-fähig.
- Inkompatibilitäten sind im „Kriterienkatalog“ in den Anmerkungen des Bieters zwingend zu erwähnen.

Die Authentifizierung muss über Single-Sign-on mit OpenID Connect (Standard 2.0), SAML 2.0 oder Kerberos unterstützt werden. Strukturen, Abhängigkeiten und Berechtigungen müssen aus dem IAM über LDAP oder Entra-ID übernehmbar sein.

9.10. Migration der Altdaten

Das Produkt muss historische ACD-Daten für mindestens die letzten 24 Monate – sofern vorhanden – für eine Initialbeladung rückwirkend importieren können. Historische Daten müssen automatisiert über eine Schnittstelle/API aus einem Quellsystem sowie manuell aus Formaten wie Excel oder CSV importierbar sein.

Bei den historischen Altdaten aus der NICE CXone handelt es sich um folgende Daten:

- Login Daten Agenten
- Leistungsdaten (Gespräche etc.)
- Skillbezogene und VDN bezogene Auswertungen
- Workcodes
- IDs
- Skills
- Sachbearbeitergruppen

10. Schulungskonzept

10.1. Allgemeine Anforderungen

Die Schulung hat in deutscher Sprache zu erfolgen. Um Missverständnisse zu vermeiden, muss der Schulende die deutsche Sprache gut beherrschen, mindestens auf dem Niveau C1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen. Schulungsunterlagen sind digital und in deutscher Sprache bereitzustellen. Dazu wird mit dem Anbieter ein Schulungskonzept für Einführung, Betrieb und Nutzung der Lösung erarbeitet. Das Schulungskonzept sowie sämtliche Schulungsunterlagen müssen die kundenspezifischen Anpassungen und Prozesse des Auftraggebers berücksichtigen. Die Unterlagen sollen so gestaltet sein, dass sie als Referenz im Betrieb nutzbar sind.

10.2. Zielgruppenorientierte Schulungen

Die Schulungen sind auf die folgenden Nutzergruppen auszurichten:

- Administrator (fachlich und technisch)
- Mitarbeiter/Agent
- WFM/PEP-Fachanwender
- Führungskräfte/Management

Die Schulungen sollen ein Train-the-Trainer-Konzept (Multiplikatorenschulung) umfassen.

10.3. Durchführungsform, Termine und Aufwand

Die notwendigen Schulungen müssen remote durchführbar sein; eine Durchführung vor Ort in Präsenz soll zusätzlich optional möglich sein. Aufwand und Mengengerüst ergeben sich aus dem Preisblatt (Anlage 15 der Bewerbungsbedingungen). Die Teilnehmeranzahl und die Termine werden individuell zwischen den Parteien abgestimmt.

10.4. Schulungen bei Upgrades/Änderungen

Nach Upgrades sollen speziell angepasste Schulungen für Multiplikatoren und/oder entsprechende Schulungsunterlagen angeboten werden (z. B. fokussierte Update-Trainings mit Change-Übersicht, neuen Prozessschritten und Auswirkungen auf Rollen/Workflows). Diese Trainings sind inhaltlich an den konkret ausgerollten Änderungen auszurichten und mit aktualisierten Unterlagen zu begleiten.

11. Vertragliche/lizenzrechtliche Anforderungen

11.1. Laufzeit

Der Vertrag wird als EVB-IT Cloudvertrag mit Zuschlagserteilung für eine Mindestvertragsdauer von zwölf Monaten ab Herbeiführung der Betriebsbereitschaft geschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn er nicht fristgerecht gekündigt wird. Es handelt sich nicht um einen Rahmenvertrag.

Ein Anspruch auf Vergütung der Lizenzen beginnt erst mit Feststellung der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft. Die Feststellung ist anhand des Abnahmeprotokolls (Anlage 10-7 der Bewerbungsbedingungen) zu dokumentieren.

Bei allen zusätzlich beschafften Lizenzen erfolgt eine Co-Terminierung auf das jeweilige Ende der Vertragslaufzeit der verpflichtend beschafften Mietlizenzen, unabhängig von einer möglicherweise einsetzenden automatischen Vertragsverlängerung. Die Vergütung für die Monate der Nutzung zusätzlich beschaffter Lizenzen erfolgt für den Zeitraum bis zur Co-Terminierung anteilig auf Basis der einjährigen Mietkosten.

11.2. Lizenzumfang

Für die AOK PLUS werden verpflichtend 1.500 named-User-Lizenzen einschließlich Systemserviceleistungen und Subscription pro Jahr abgerufen. Die Lizenzmiete schließt die Pflege- und Subskriptionsleistungen ein. Die Preisangaben des Bieters müssen sämtliche zu erbringenden Leistungen umfassen, insbesondere die Softwareüberlassung einschließlich Pflege- und Subskriptionsleistungen, etwaige Bereitstellungs- oder Aktivierungskosten sowie sonstige preisbildende Bestandteile.

11.3. Erweiterung(en)/Optionen

Die Lizenzmenge muss optional in Staffeln erweiterbar sein (vgl. Preisblatt, Positionen 2.1.1 bis 2.1.11). Für einen Abruf berechnet sich die Lizenzmenge aus der Summe der 1.500 verpflichtend abgenommenen Lizenzen und den weiteren Abrufen aller im Vertrag aufgenommenen Abrufberechtigten; die Gesamtsumme aller Lizenzen bildet die Grundlage für die Einordnung in die aktuell gültigen Staffelpreise. Die Mindestabnahmemenge bei Lizenzerweiterungen beträgt 100 Lizenzen.

Darüber hinaus müssen die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft für weitere Mandanten, die Bereitstellung und Pflege der Mobile-App je Mandant sowie die Nachbestellung weiterer Module gemäß der Preisliste des Anbieters (Position 2.4, mit vertraglich vereinbartem Rabattsatz) abrufbar sein. Die für die optionalen Leistungen angegebenen Mengen stellen Planungsgrößen und kein verbindliches Abnahmevolumen dar.

12. Instandhaltung / Störungsbehandlung

Die Störungsannahme muss an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr (24 Stunden) möglich sein – per E-Mail oder telefonisch beim Service Desk oder über ein webbasiertes Ticketsystem des Auftragnehmers, in dem der Bearbeitungsstand jederzeit nachvollziehbar ist.

Es ist ein deutschsprachiger First-Level-Support bereitzustellen. Es soll ein deutschsprachiger telefonischer Support sowie ein deutschsprachiger E-Mail-Support für fachliche und technische Anfragen gewährleistet werden.

Administrative Korrespondenzen erfolgen bevorzugt in deutscher Sprache; alternativ ist Englisch zulässig. Ein deutschsprachiger Ansprechpartner für regelmäßige Ticketbesprechungen bzw. Regelaustauschformate soll zur Verfügung stehen, vgl. Anlage 10-4 der Bewerbungsbedingungen.

Die Störungsbeseitigung richtet sich nach den im Folgenden festgelegten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten je Störungsklasse gem. Ziffer 10 EVB-IT Cloud-AGB.

Störungsannahme	365 Tage / 24 Stunden (per E-Mail oder telefonisch beim Service Desk oder im Ticketsystem)
Betriebszeit	Mindestens Mo bis Sa: 6:30 bis 23:00 Uhr
Servicezeit	Mo bis Sa: 7:00 bis 22:00 Uhr

Wartungszeit / geplante Nichtverfügbarkeit	Mo bis Sa: 23:00 bis 06:00 Uhr Sonntags: 00:00 bis 24:00 Uhr
Reaktionszeit	Störungsklasse 1: 1 Stunde Störungsklasse 2: 2 Stunden Störungsklasse 3: 4 Stunden
Wiederherstellungszeit	Störungsklasse 1: 4 Stunden Störungsklasse 2: 8 Stunden Störungsklasse 3: 48 Stunden

13. Projektzeit und Ansprechpartner

Die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft muss spätestens zum 01.06.2027 herbeigeführt sein, d.h. die Lösung muss für den Betrieb von 1.500 Mitarbeiter ohne Einschränkungen konfiguriert und produktiv nutzbar sein. Dies schließt die Migration der Altdaten inkl. Arbeitsmuster, Organisationsstruktur und Profile der Mitarbeiter mit ein.

Der Bieter stellt eine detaillierte Zeitplanung für die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft dar und definiert Meilensteine und Etappenziele mit den entsprechenden zeitlichen Vorgaben. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Zeitraum entsprechend dem Bedarf zur Umsetzung/Realisierung anzupassen.

Die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft umfasst die Bereitstellung und das Customizing der Schnittstellen, die fachliche Konfiguration sowie die Inbetriebnahme; dabei sind die zeitliche Einordnung, die Verantwortlichkeiten der Vertragsparteien sowie die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers zu berücksichtigen.

Die Durchführung des abzuschließenden Vertrages erfordert eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit beider Vertragspartner. Der Auftragnehmer benennt daher rechtzeitig zum Projektbeginn einen deutschsprachigen Ansprechpartner (z.B. Projektleiter), der zur Klärung von Fragen zur Verfügung steht und berechtigt ist, verbindliche Auskünfte und Entscheidungen zu treffen, vgl. Anlage 10-4 der Bewerbungsbedingungen.

14. Glossar

Begriff	Erläuterung
Aktivitäten	Im System hinterlegte, planbare Tätigkeiten eines Mitarbeiters (z. B. Telefonie, Sachbearbeitung, Pause, Meeting, Schulung oder Abwesenheit). Aktivitäten werden einem Dienst zugeordnet und sind für Planer und Mitarbeiter in Klartext erkennbar.
Arbeitsplan (Dienstplan)	Die für einen definierten Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder frei gewählter Zeitraum) erstellte Zuordnung von Schichten, Aktivitäten, Pausen und Abwesenheiten zu einzelnen Mitarbeitern oder Organisationseinheiten.
Attribute	Frei definierbare Eigenschaften, die Mitarbeitern oder Objekten zugeordnet werden (z. B. Sprachkenntnisse, fachliche Befähigungen, unterschiedliche Vorgangsdauern) und bei Bedarfsberechnung und Einsatzplanung berücksichtigt werden.
Bearbeitungszeit (AHT)	Average Handling Time – durchschnittliche Gesamtzeit zur Bearbeitung eines Kontakts einschließlich Gesprächs-/Bearbeitungs- und Nachbearbeitungszeit. Zentrale Kennzahl der Personalbedarfsberechnung.
Bedarfsberechnung (Personalbedarfsberechnung)	Ermittlung der je Intervall und Eingangskanal erforderlichen Mitarbeiterzahl auf Basis von Forecast, definiertem Servicelevel, Bearbeitungszeit (AHT) und weiteren Kennzahlen.
Benutzergruppe	Zusammenfassung von Benutzern mit ggf. gleichen Eigenschaften oder Rechten, der Rollen und Berechtigungen gemeinsam zugewiesen werden können.
Blending	Kanalübergreifender Einsatz von Mitarbeitern, bei dem dieselben Agenten je nach Bedarf für verschiedene Kanäle (z. B. Inbound-Telefonie und E-Mail) eingeplant werden.
Datenexporte	Ausleitung von Daten aus dem System in standardisierten Formaten (z. B. CSV, XLSX, PDF) oder an nachgelagerte Systeme wie Business-Intelligence-/Power-BI-Anwendungen zur Erstellung unternehmensweiter Berichte.

Begriff	Erläuterung
Echtzeit	Verarbeitung und Anzeige von Daten ohne merkliche Verzögerung, sodass Eingaben und ihre Auswirkungen unmittelbar für alle Nutzer sichtbar sind (vgl. Realtime, live).
Eingangskanal	Weg, über den Kontakte oder Vorgänge eingehen (z. B. Telefonie, E-Mail, Chat, Fax, Online-Formular, Brief, TI-Messenger, persönlicher Kontakt). Jeder Eingangskanal verfügt über eigene Eigenschaften und Öffnungs-/Geschäftszeiten.
Ereignistypen	Frei definierbare Kategorien von Ereignissen (z. B. Kampagnen, Events, Feiertage, Störungen), die mit Tagesuntergrenzen und -obergrenzen versehen und im Forecast berücksichtigt werden.
fachliche Konfiguration / Customizing	Anpassung der Software an die fachlichen Bedürfnisse des Auftraggebers durch Konfiguration (z. B. Schichtmuster, Regeln, Organisationsstrukturen, Schnittstellen) ohne Eingriff in den Programmcode.
Forecast	Flexible Anpassung der Prognose des zu erwartenden Arbeitsvolumens je Eingangskanal und Intervall zur frühzeitigen Erkennung von Abweichungen auf Basis aktueller Ist-Zahlen.
Herbeiführung der Betriebsbereitschaft der Software	Gesamtheit der Leistungen, die die Software produktiv nutzbar machen, einschließlich Migration der Altdaten (inkl. Arbeitsmuster und Organisationsstruktur), Bereitstellung und Customizing der Schnittstellen inkl. Funktionstests, fachlicher Konfiguration und Inbetriebnahme. Umfasst die zeitliche Einordnung (Termine und Meilensteine bis zur Produktivsetzung), die Verantwortlichkeiten der Vertragsparteien sowie die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers. Die Betriebsbereitschaft gilt erst als herbeigeführt, wenn sie durch den Auftraggeber festgestellt wurde.
Kennzahl	Messgröße zur Steuerung und Bewertung (z. B. Servicelevel, Bearbeitungszeit (AHT), Abbrecherquote, Anrufvolumen), die der Auftraggeber definieren und in Prognose und Bedarfsberechnung einbeziehen kann.
live	Bezeichnung für die unmittelbare, aktuelle Darstellung von Daten im laufenden Betrieb (vgl. Echtzeit, Realtime).

Begriff	Erläuterung
Merkmal	Frei definierbare Eigenschaft eines Mitarbeiters oder Objekts (vgl. Attribute), die der Planung und Auswertung dient.
Mitwirkungspflichten	Beiträge des Auftraggebers, die zur Leistungserbringung erforderlich sind (z. B. Bereitstellung von Daten, Zugängen, Ansprechpartnern und Testkapazitäten).
Multi-Skill-Gruppen	Gruppen von Mitarbeitern, die über mehrere Qualifikationen/Skills verfügen und dadurch kanal- bzw. tätigkeitsübergreifend (vgl. Blending) eingeplant werden können.
Near-Realtime	Datenübertragung oder -anzeige mit nur geringfügiger zeitlicher Verzögerung gegenüber dem tatsächlichen Geschehen.
Öffnungs-/Geschäftszeiten	Die je Eingangskanal definierten Zeiten, in denen Kontakte bearbeitet bzw. ein Service angeboten wird; Grundlage der Personaleinsatzplanung.
Parameter	Einstellbare Größe, die das Verhalten von Berechnungen oder Regeln steuert (z. B. Gewichtung von Kennzahlen, prozentuale Aufschläge, Intervalllängen).
Realtime	Englische Bezeichnung für Echtzeit; siehe Echtzeit.
Schichtrollierungen	Regelmäßiger, planmäßiger Wechsel der Schichtlage (z. B. regelmäßiger Wechsel von Früh-, Mittag- und Abenddienst) über einen definierten Zyklus.
Servicezeiten	Servicezeiten sind als Zeiten definiert, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf Störungs- bzw. Mangelbehebungsarbeiten hat.
Tagesuntergrenzen und -obergrenzen	Festgelegte Minimal- und Maximalwerte (z. B. für Personalbedarf oder Volumen) je Tag, die bei Planung und Forecast eingehalten werden.
Tagtypen	Kategorien von Tagen mit unterschiedlichem Volumen und unterschiedlicher Bearbeitungszeit (AHT), z. B. Normaltag, Vorfeiertag oder Brückentag, die im Forecast abgebildet werden.

Begriff	Erläuterung
untertägige Anpassung	Kurzfristige Veränderung von Planung oder Steuerung innerhalb eines Tages als Reaktion auf aktuelle Entwicklungen (z. B. Volumenschwankungen).
Verantwortlichkeiten	Die vertraglich zugeordnete Zuständigkeit der Parteien für einzelne Aufgaben und Leistungsbestandteile, insbesondere im Rahmen der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft.
Wertetyp	Art der dargestellten oder ausgewerteten Größe (z. B. IST-, SOLL-, Prognose- oder berechneter Wert), die in Reports und Dashboards unterschieden wird.