

Leistungsbeschreibung Unterstützungsleistungen CRM - Beratung, Entwick- lung und Support „Suite- CRM“

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Rahmenbedingungen und Überblick	3
1.1 Überblick über die Telematikinfrastruktur.....	3
1.2 Ausgangssituation.....	3
2 Leistungsumfang	5
2.1 Leistungsportfolio	5
2.2 Anforderungen	6
2.3 Betrieb und Support des technischen Systems (LP 3)	6
2.4 Mengengerüst	8
3 Beistellungen/Mitwirkungen	10
4 Rahmenbedingungen der Leistungserbringung.....	11
4.1 Zeitplanung	11
4.2 Technische Rahmenbedingungen	11
4.3 Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen.....	11
Anhang.....	13
Anhang A.....	13

1 Rahmenbedingungen und Überblick

1.1 Überblick über die Telematikinfrastruktur

Die Digitalisierung wird das Gesundheitswesen künftig weiter und nachhaltig verändern.

Die Erfassung, Verarbeitung und Nutzung medizinischer Daten beflügelt die Forschung, revolutioniert Therapien und sorgt dafür, dass wir individueller und besser versorgt werden können. Diesen Prozess in Deutschland entschlossen voranzutreiben und konstruktiv mitzugestalten, ist Ziel, Aufgabe und Mission der gematik.

Die gematik trägt die Gesamtverantwortung für die Telematikinfrastruktur (TI), die zentrale Plattform für digitale Anwendungen im deutschen Gesundheitswesen. Mit der Definition und Durchsetzung verbindlicher Standards für Dienste, Komponenten und Anwendungen in der TI gewährleistet die gematik, dass diese zentrale Infrastruktur sicher, leistungsfähig und nutzerfreundlich ist und bleibt.

Die Arbeit der gematik als Digitalagentur Gesundheit reicht weit über Landesgrenzen hinaus – für die beste medizinische Versorgung der Menschen kooperiert sie international mit e-Health-Kompetenzzentren anderer Länder. Sie ist Kompetenzzentrum für Interoperabilität im Gesundheitswesen (KIG) und versteht sich dabei nicht nur als Prüferin und Standardgeberin, sondern auch als Vermittlerin, Moderatorin und Beraterin.

1.2 Ausgangssituation

Die gematik betreibt seit dem Jahr 2023 ein auf der Open-Source-Lösung SuiteCRM basierendes Customer-Relationship-Management-System (CRM), das speziell an die fachlichen und technischen Anforderungen der gematik angepasst wurde. Das System hat sich als zentrale Komponente der Anwendungslandschaft etabliert und dient der organisationsweiten Verwaltung externer Kontakte und Organisationen.

Das CRM bildet die zentrale Datenbasis für die Verwaltung von Identitätsdaten externer Partner und Organisationen innerhalb der Telematikinfrastruktur (TI). Über die im CRM implementierten Erweiterungen werden Organisationsstrukturen, Rollen und Berechtigungen verwaltet und mit dem Identity- und Access-Management der gematik (gemIAM) verknüpft. Auf dieser Grundlage erfolgt insbesondere die rollenbasierte Vergabe und Steuerung von Zugriffsrechten (Role Based Access Control – RBAC) auf geschäftskritische Systeme und Services der gematik.

Die im CRM verwalteten Identitätsdaten werden bereits heute von verschiedenen Fachanwendungen genutzt und kontinuierlich erweitert. Insbesondere erfolgt die Datenerfassung und -pflege über das CRM in Verbindung mit der Registrierungsplattform myServices. Darüber hinaus besteht ein fortlaufender Bedarf zur Integration weiterer Systeme sowie zur Nutzung der zentralen Identitätsdaten in zusätzlichen Geschäftsprozessen, beispielsweise im Umfeld von ERP-Systemen oder eines zukünftigen Lizenzmanagements.

Die Weiterentwicklung, Konfiguration sowie der technische Support des CRM-Systems einschließlich der gematik-spezifischen Erweiterungen werden derzeit durch einen externen Dienstleister erbracht. Der zugrunde liegende Rahmenvertrag endet zum 02.03.2027. Zur

Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Betriebs sowie der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Systems ist daher eine Folgebeschaffung erforderlich.

Ziel der Ausschreibung ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung über Beratungs-, Entwicklungs- und Supportleistungen für das bestehende CRM-System einschließlich der gematik-spezifischen Erweiterungen. Gegenstand der Leistungen sind insbesondere die Weiterentwicklung der CRM-Lösung, die Pflege und Erweiterung des rollenbasierten Berechtigungsmodells (RBAC), die Integration weiterer Fachverfahren und Systeme, die Unterstützung des laufenden Betriebs sowie die fachliche und technische Beratung der gematik bei der Weiterentwicklung ihrer CRM- und IAM-Landschaft.

2 Leistungsumfang

2.1 Leistungsportfolio

☒ Das Leistungsportfolio umfasst folgende Teilleistungen:

- Beratungs-, Entwicklungs- und Supportleistungen für das bestehende CRM-System der gematik zu erbringen,
- die bestehenden gematik-spezifischen Erweiterungen sowie das rollenbasierte Berechtigungsmodell (Role Based Access Control – RBAC) weiterzuentwickeln und zu unterstützen,
- das CRM-System in die bestehende Anwendungslandschaft der gematik zu integrieren und vorhandene Schnittstellen zu betreuen,
- den stabilen Betrieb des CRM-Systems durch qualifizierte Supportleistungen sicherzustellen sowie
- Änderungen, Erweiterungen und Anpassungen unter Berücksichtigung der Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit und Qualität umzusetzen.

Der Auftragnehmer muss

- bestehende Konfigurationen und Customizings weiterentwickeln,
- bestehende REST-Schnittstellen sowie weitere Systemintegrationen betreuen und weiterentwickeln,
- Änderungen unter Berücksichtigung der bestehenden Systemarchitektur umsetzen,
- die Integration des CRM-Systems mit weiteren Anwendungen der gematik unterstützen,
- Entwicklungs-, Test- und Produktivumgebungen gemäß den Vorgaben des Auftraggebers nutzen,
- die Vorgaben des Auftraggebers zu Datenschutz, Informationssicherheit und Softwarequalität einhalten.

Die Leistungen des AN teilen sich in folgende Leistungspakete:

Leistungs- paket	Leistungen	Prüfaktivität des AG zur Freigabe
1	Beratungsleistungen zur fachlichen, technischen und methodischen Unterstützung bei Betrieb, Weiterentwicklung und Integration des CRM-Systems einschließlich des Identity- und Access-Managements.	Abnahme der Beratungsergebnisse in Form von Konzepten und Dokumentationen
2	Weiterentwicklung und Konfiguration des bestehenden CRM-Systems einschließlich Customizing, Entwicklung neuer Funktionen, Integration weiterer Systeme sowie Weiterentwicklung des rollenbasierten Berechtigungsmodells (RBAC).	Abnahme der Arbeitsergebnisse bzw. erfolgreich abgeschlossener Changes und Arbeitspakete

3	Pflege bestehender Erweiterungen, Supportleistungen für das CRM-System einschließlich 2nd- und 3rd-Level-Support, Fehleranalyse, Fehlerbehebung sowie Unterstützung des laufenden Betriebs.	Freigabe der bearbeiteten Supportfälle und Serviceleistungen
---	---	--

- ☒ Projekt- und Qualitätsmanagement: z.B. Kick-offs, Workshops, Protokollführung, regelmäßige Projektmeetings inkl. Vor- und Nachbereitung und ähnliche unterstützende Leistungen des AN nach Vorgaben des AG
- ☒ Eskalationsmanagement
- ☒ Changeverfahren
- ☒ Leistungsabgrenzung: folgendes ist in der Leistung NICHT enthalten
 - Bereitstellung oder Lizenzierung von Drittsoftware.
 - Betrieb der Infrastruktur des Auftraggebers.
 - Betrieb fachlicher Drittsysteme außerhalb des CRM-Systems.
 - Leistungen, die nicht im Zusammenhang mit dem Betrieb, der Weiterentwicklung oder dem Support des CRM-Systems einschließlich der gematik-spezifischen Erweiterungen stehen.

2.2 Anforderungen

- ☒ Anforderungskatalog für diese Leistungen im Anhang zu diesem Dokument

Der Anforderungskatalog (Anhang A) enthält sämtliche datenschutzrechtliche Anforderungen an die ausgeschriebenen Leistungen. Die dort definierten MUSS-Kriterien stellen Mindestanforderungen dar, deren Nichterfüllung zum Ausschluss des Angebots führt.

Für LP 1 und LP 2 gelten ausschließlich die im Vertrag verankerten Anforderungen. Für LP3 gelten zusätzlich zu den vertraglichen Regelungen die folgenden Anforderungen.

2.3 Betrieb und Support des technischen Systems (LP 3)

2.3.1 Support und Service Level

Der Auftragnehmer stellt während der Vertragslaufzeit Support für das bestehende CRM-System einschließlich der gematik-spezifischen Erweiterungen und Schnittstellen bereit. Der Support umfasst insbesondere den 2nd- und 3rd-Level-Support, die technische Fehleranalyse und Fehlerbehebung sowie die Unterstützung des Auftraggebers bei Störungen und technischen Fragestellungen.

Der Support muss in deutscher und englischer Sprache erbracht werden können. Fachspezifische und technische Terminologie kann in englischer Sprache verwendet werden.

Supportanfragen sind im Ticketsystem nachvollziehbar zu dokumentieren. Änderungen des Bearbeitungsstatus, Rückfragen, wesentliche Analyseergebnisse und Maßnahmen zur Fehlerbehebung sind dort fortlaufend zu dokumentieren. Bei dringenden oder kritischen Störungen erfolgt die Abstimmung bei Bedarf zusätzlich telefonisch oder per E-Mail.

Für allgemeine Supportanfragen ist während der Supportzeiten innerhalb von zwei Stunden eine Eingangsbestätigung bzw. qualifizierte Rückmeldung zu erteilen.

2.3.2 Störungsbeseitigung

Störungen werden entsprechend ihrer Auswirkung und Dringlichkeit in Prioritätsklassen eingestuft. Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Eingang der Störungsmeldung und dem Beginn qualifizierter Analyse- und Fehlerbehebungsmaßnahmen durch den Auftragnehmer.

Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Supportzeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Supportzeit.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass innerhalb der für die jeweilige Prioritätsklasse vereinbarten Reaktionszeit ein entsprechend qualifizierter Mitarbeiter mit der Analyse und Bearbeitung der Störung beginnt. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über wesentliche Erkenntnisse, Maßnahmen, Fortschritte und gegebenenfalls bestehende Abhängigkeiten über das vereinbarte Ticketsystem.

Bei gleichzeitig vorliegenden Störungen ist der Auftraggeber berechtigt, die Reihenfolge der Bearbeitung zu priorisieren. Vereinbarte Reaktionszeiten bleiben hiervon unberührt.

Soweit die Ursache einer Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers liegt, insbesondere in der Infrastruktur des Auftraggebers oder in angebundenen Drittsystemen, unterstützt der Auftragnehmer im erforderlichen Umfang bei Analyse, Eingrenzung und Abstimmung mit den beteiligten Stellen.

Klassifizierung von Störungen

Es gilt die im Folgenden dargestellte Klassifizierung der Prioritätsstufen für Störungen, wobei die Reaktionszeit für die Zeit steht, die zwischen einer Fehlermeldung und dem Beginn der Fehlerbehebungsmaßnahmen verstreicht. Geht eine Fehlermeldung außerhalb der vereinbarten Supportzeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Supportzeit:

Priorität	Beschreibung der Prioritätsstufe/ Auswirkung der Störung	Reaktionszeit (während der vereinbarten Support-Zeiten)	Behebungszeit
Hoch	Kritischer Fehler (Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.)	< 1 Stunden	innerhalb von 24h nach Erhalt der Meldung
Mittel	Wesentlicher Fehler (Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Fehler kann zu einem kritischen Fehler führen.)	< 2 Stunden	innerhalb von 48h an Werktagen (Mo.-Fr.) nach Erhalt der Meldung.
Niedrig	Sonstiger Fehler (Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer sol-	< 24 Stunden	innerhalb von 10 Werktagen (Mo.-Fr.) nach Erhalt der Meldung.

	cher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Leistungsmangel führen.)		
--	---	--	--

Im Zuge der geschuldeten Störungsbeseitigung trifft der Auftragnehmer die dafür notwendigen Maßnahmen. Arbeiten zur Störungsbeseitigung sind gemäß den Vorgaben in der Tabelle „Klassifizierung der Störungen“ innerhalb der Supportzeiten abzuschließen.

2.3.3 Wartung und sicherheitsrelevante Änderungen

Der Auftragnehmer unterstützt die Wartung und Weiterentwicklung des bestehenden SuiteCRM-Systems einschließlich der gematik-spezifischen Erweiterungen und des kunden-spezifischen Quellcodes.

Werden sicherheitsrelevante Schwachstellen (bspw. CVEs) in den vom Auftragnehmer betreuten Softwarebestandteilen bekannt, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, die Auswirkungen auf das bestehende System nach dem Stand der Technik unter Anwendung anerkannter Verfahren zu bewerten, geeignete Maßnahmen zur Behebung vorzuschlagen und darüber eine Dokumentation zu erstellen.

Nach Beauftragung und Freigabe durch den Auftraggeber sind sicherheitsrelevante Updates, Patches oder erforderliche Anpassungen innerhalb der vereinbarten Fristen produktiv zu setzen. Dabei sind die Entwicklungs-, Test-, Freigabe- und Deploymentvorgaben des Auftraggebers einzuhalten. Diese besagen insbesondere, dass die gesamte Softwareentwicklung zwingend unter Verwendung von git in den vom Auftraggeber bereitgestellten Repositories erfolgen muss. Sämtliche automatisierten Tests sind vollständig im selben Repository einzupflegen und müssen auf den Systemen des Auftraggebers lauffähig sein. Für CI (Continuous Integration) und CD (Continuous Deployment) wird die Jenkins-Infrastruktur des Auftraggebers genutzt. Der Auftraggeber stellt hierfür alle notwendigen Zugänge bereit und unterstützt bei der Pipeline-Integration. Fehlerfrei durchlaufene Testpipelines sind Voraussetzung für die Freigabe.

Für sicherheitsrelevante Schwachstellen werden grundsätzlich folgende Zielzeiten für die Behebung vereinbart:

- **Sehr hoch:** innerhalb von 5 Arbeitstagen, bei besonders kritischen Schwachstellen innerhalb von 3 Arbeitstagen
- **Hoch:** innerhalb von 10 Arbeitstagen
- **Mittel:** innerhalb eines Monats
- **Gering / Sehr gering:** im Rahmen des regulären Patch- und Releasemanagements

Abweichungen hiervon sind zulässig, sofern eine unmittelbare Behebung technisch nicht möglich oder mit unverhältnismäßigen Betriebsrisiken verbunden ist. In diesem Fall sind geeignete risikomindernde Maßnahmen vorzuschlagen und mit dem Auftraggeber abzustimmen.

2.4 Mengengerüst

Die ausgeschriebenen Leistungen werden im Rahmen einer Rahmenvereinbarung erbracht. Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Abruf bestimmter Leistungsmengen besteht nicht.

Die nachfolgend genannten Mengen stellen Planungsgrößen dar und dienen ausschließlich der Kalkulation und Vergleichbarkeit der Angebote.

- Geschätzte Abrufmenge: ca. 300 Personentage für Anpassungs- und Unterstützungsleistungen über die gesamte Vertragslaufzeit. Davon fallen voraussichtlich ca. 160 Personentage für die Rolle des Entwicklers an, die weiteren 140 Personentage werden sich etwa zu gleichen Teilen auf die Rollen Projektleiter bzw. Berater und Technischer Consultant verteilen.
- Höchstmenge: 376 Personentage über die gesamte Vertragslaufzeit.
- Mindestabnahmemenge: Es wird keine Mindestabnahmemenge vereinbart.

Der tatsächliche Leistungsabruf erfolgt bedarfsgerecht durch Einzelabrufe auf Grundlage der Rahmenvereinbarung.

Die Verteilung der Leistungen auf Beratungs-, Entwicklungs- und Supportleistungen kann während der Vertragslaufzeit variieren und richtet sich nach dem jeweiligen fachlichen und technischen Bedarf des Auftraggebers.

3 Beistellungen/Mitwirkungen

Zur Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer im erforderlichen Umfang die nachfolgend aufgeführten Beistellungen und Mitwirkungen zur Verfügung:

- Bereitstellung der erforderlichen Zugänge zu den vom Auftraggeber freigegebenen Entwicklungs-, Test- und Produktivumgebungen entsprechend den geltenden Sicherheits- und Berechtigungsvorgaben.
- Bereitstellung der vorhandenen System- und Betriebsdokumentation sowie weiterer für die Leistungserbringung erforderlicher Dokumente.
- Benennung eines fachlichen und eines technischen Ansprechpartners als zentrale Kontaktpersonen für Abstimmungen und Freigaben.
- Bereitstellung der zur Bearbeitung erforderlichen Informationen, Anforderungen und Arbeitspakete.
- Durchführung der fachlichen Prüfung sowie Freigabe/Abnahme der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen.
- Bereitstellung der Kommunikations- und Kollaborationswerkzeuge des Auftraggebers (z. B. Microsoft Teams sowie die durch den Auftraggeber eingesetzten Ticket- und Dokumentationssysteme - Jira und Confluence), soweit diese für die Leistungserbringung erforderlich sind.

Eine strukturierte Übergabe und Einarbeitung zur Sicherstellung eines unterbrechungs-freien Betriebs des CRM-Systems wird sichergestellt.

4 Rahmenbedingungen der Leistungserbringung

4.1 Zeitplanung

Geplanter Vertragsstart (mit dem Zuschlag): 01.01.2027

Geplanter Leistungsbeginn: vsl. zwischen dem 01.02.2027 und dem 28.02.2027 (der genaue Leistungsbeginn wird im Kick-off abgestimmt – vgl. Ziffer 1.1 (8) des Vertrages)

Laufzeit des Vertrages:

- Erstlaufzeit: 2 Jahre
- Zweimalige Verlängerungsoption des Auftraggebers um jeweils ein weiteres Jahr
- Maximale Vertragslaufzeit: 4 Jahre

Leistungsende: spätestens **31.12.2030**

4.2 Technische Rahmenbedingungen

Die Leistungen sind für das bestehende CRM-System der gematik auf Basis von **SuiteCRM** zu erbringen. Der Auftragnehmer übernimmt die Betreuung des bestehenden Systems einschließlich der gematik-spezifischen Erweiterungen sowie der angebundenen Komponenten.

Der Zugriff auf Systeme und Informationen des Auftraggebers erfolgt ausschließlich über die hierfür vom AG freigegebenen technischen Verfahren und Berechtigungen.

Die Beschreibung der bestehenden CRM-Systemlandschaft und das erwähnte Identity- und Access-Management (gemIAM) ist in einem separaten Dokument zusammengefasst. Sofern für die Entscheidung über die Beteiligung am Vergabeverfahren und die Erstellung des Angebotes diesbezüglich weiterführende Informationen notwendig sein sollten, kann dem Bieter dieses Dokument zur Verfügung gestellt werden, soweit der Bieter die bereitgestellte Geheimhaltungsvereinbarung (**Anlage 13**) mit dem entsprechenden Hinweis zur Angabe der benötigten Daten während des laufenden Vergabeverfahrens unterzeichnet via Vergabeportal eingereicht hat.

4.3 Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen

Die Leistungen werden grundsätzlich remote erbracht. Soweit dies für Workshops, Projekttermine, Übergaben oder Abstimmungen erforderlich ist, sind Leistungen nach vorheriger Abstimmung auch am Standort des Auftraggebers zu erbringen. Reisezeiten werden nicht vergütet.

Die fachliche Steuerung erfolgt durch den Auftraggeber. Der Auftragnehmer benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner für die Koordination der Leistungserbringung (Projektleiter).

Die Zusammenarbeit erfolgt insbesondere über die durch den Auftraggeber bereitgestellten Kommunikations-, Dokumentations- und Ticketsysteme.

Der Auftragnehmer nimmt regelmäßig an Abstimmungs-, Planungs- und Review-Terminen teil und stellt die erforderliche Dokumentation der erbrachten Leistungen zur Verfügung.

Anhang

Anhang A

- ☒ Anforderungskatalog mit Mindestanforderungen (Anlage 02_A)