

B. Leistungsbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

I.	Vertragspartner	1
II.	Gegenstand der Beschaffung	2
III.	Rahmenbedingungen	2
1.	Technische Rahmenbedingungen	2
1.1	Content Server-Systemübersicht.....	2
1.2	Produktivlandschaft.....	2
1.3	Testlandschaft / Qualitätssicherung (QS)	3
1.4	IT-Unterstützung/Anwender.....	3
1.5	IT-Infrastruktur (technische Rahmenbedingungen).....	4
1.5.1	OpenText Content Server.....	4
1.5.2	OpenText-Directory-Services	4
1.5.3	Projekt-Datenbank.....	5
1.5.4	e-Dok / Dok-Plan	5
1.5.5	Rundschreibendatenbank.....	5
2.	Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen	8
2.1	Projektteam	8
2.2	Vertretung	9
2.3	Ticketsystem	9
2.4	Vergütungsstruktur	9
2.5	Hinweise zum Pauschalpreis	11
2.6	Aufwandsabhängige Leistungen.....	11
3.	Datenschutz	12
4.	Rollendefinition.....	12
5.	Ausführungsbestimmungen.....	13

I. Vertragspartner

Der Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (im Folgenden: AG) ist der Spitzenverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften und der Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand. Die neun gewerblichen Berufsgenossenschaften sind nach Branchen orientiert. Die Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand gliedern sich in 16 Unfallkassen, drei Gemeindeunfallversicherungsverbände, vier Feuerwehr-Unfallkassen sowie die Unfallversicherung Bund und Bahn.

Der Verband nimmt die gemeinsamen Interessen seiner Mitglieder wahr und fördert deren Aufgaben zum Wohl der Versicherten und Unternehmen. Er vertritt die gesetzliche Unfallversicherung gegenüber Politik, Bundes-, Landes-, europäischen und sonstigen nationalen und internationalen Institutionen sowie Sozialpartnern.

II. Gegenstand der Beschaffung

Die im AG Umfeld eingesetzte ECM Software – xECM (Content Server) 24.1 der Firma OpenText unterliegt ständigen Anpassungen und funktionalen Erweiterung und muss regelmäßig gewartet und aktualisiert werden. Der AG setzt im Kollaborationsteil des Content Management vermehrt auf Funktionen und Software aus M365 im Cloudbetrieb. Die beiden Systeme sollen zukünftig über die OpenText Office 365-Integration miteinander verbunden werden.

Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen umfassen:

- Pflege der Systeme u.a. Update bzw. Patchmanagement der OpenText xECM Systeme u.a.
 - Proaktive Services
 - Support
 - Zyklische Updates
- Anpassungsleistungen
 - Anpassungsleistungen bei neuen Infrastrukturelementen
 - Anpassungsleistungen beim Tausch bestehender Infrastruktur
- Infrastrukturkonzeption und Analyse mit dem Schwerpunkt auf die Anbindung und Integration M365
- Beratung und kontinuierliche Umsetzung eines lösungsbezogenen Sicherheitskonzeptes
- Erschließung innovativer Anwendungsfälle
- Innovationsberatung bei der Einführung und Konfiguration von OpenText Produkten und Modulen inkl. Dekommissionierung obsoleter Komponenten
- Erstellung einer Entscheidungsvorlage für die zukünftigen Betriebsalternativen (Cloud, Hybrid) der OpenText xECM Systeme

III. Rahmenbedingungen

1. Technische Rahmenbedingungen

1.1 Content Server-Systemübersicht

Nachfolgend werden die beiden Content Server-Systemlandschaften vom AG dargestellt und beschrieben. Neben der produktiven Landschaft wird eine für die Qualitätssicherung betrieben. Auf dieser werden alle Änderungen am System, wie z.B. die Einführung eines neuen Modules, Eigenentwicklungen, Releasewechsel, etc. getestet und freigegeben. Alle Landschaften sind für die vorliegende Ausschreibung relevant.

1.2 Produktivlandschaft

Der Zugriff auf den Content Server erfolgt, je nach Zugriff aus dem Intranet oder dem UV-Bereich, über eine separate Loadbalancer-VIP (virtuelle IP). Anfragen aus dem Intranet werden über den OTDS-Server mit dem Active-Directory (AD) abgeglichen. Stimmen die Informationen überein, erfolgt die Anmeldung per SSO. Ist der Benutzer per VPN eingewählt, erfolgt der Zugriff auf den Content Server über die Intranet-Loadbalancer-VIP ebenfalls mit SSO-Authentifizierung.

Kommt der Benutzer aus dem UV-Bereich, so erfolgt der Zugriff über die Loadbalancer-VIP für den UV-Zugriff. Der Zugriff auf die OpenText Content Server-Webseite erfolgt anonym. In einem zweiten Schritt kann sich der Benutzer als im OTDS registrierter User anmelden.

Alle Front-Ends sind mit der OTCS-Oracle-Datenbank, dem OTCS-Back-End und dem OTDS verbunden. Die Kommunikation läuft über unterschiedliche Ports. Das OTCS-Back-End ist noch derzeit nicht an einen OpenText-Archive-Server oder anderen Server (Cloud Betrieb) angebunden. In diesem sollen zukünftig Content Server-Daten über Storage-Kategorien auf einer revisionssicheren Endablage gespeichert werden. Führend hierbei bleibt immer die OTCS-Komponente, der Archive-Server ist in diesem Szenario lediglich für die sichere Ablage und der Verwaltung von Ablageinformationen zuständig.

Das Front-End ist primär für die Steuerung und Verwaltung von Serviceanfragen an den Content Server zuständig. Je nach Serviceanfragen leitet das Frontend diese an das OTCS-Backend weiter, wie z.B. Suchanfragen. Einige Services werden vom Frontend selbständig durchgeführt, wie z.B. die Prüfung von Nutzerberechtigungen. Das Backend dient vorrangig der Ausführung administrativer Prozesse, wie der Indexierung und der Suche. Im DGUV-Systemverbund ist eine Volltextindexierung aktiv.

Das OTDS ist per LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) an die AD des AG angebunden und gleicht in regelmäßigen Abständen Benutzer- und Gruppeninformationen ab und synchronisiert diese. Im vorliegenden Szenario ist der OTDS nur für die Benutzerverwaltung des Content Servers zuständig und nicht für die Verwaltung von Archive-Server-Benutzer.

1.3 Testlandschaft / Qualitätssicherung (QS)

Der Zugriff auf die Testlandschaft bzw. QS erfolgt über den Loadbalancer auf das OTCS-Back-Front-End. Front-Ends als eigener Server werden in der Testumgebung nicht eingesetzt. Mithilfe von zwei unterschiedlichen URLs kann gesteuert werden, ob entweder der „Standard-Login“ per SSO oder der „Anonymous-Login“ mit einzugebenden Anmeldeinformationen erfolgt. Das Back-End kommuniziert mit einem separaten QS-OTDS und gleicht die Anmeldeinformationen ab. Wie in der produktiven Umgebung, ist der QS-OTDS an beide Domain-Controller des AG angebunden und gleicht in regelmäßigen Abständen Benutzer- und Gruppeninformationen ab. Das QS-OTCS-Back-End ist analog des Backends der produktiven Landschaft aufgesetzt.

Werden zeitgleich unterschiedliche Tests durchgeführt, wird die Testlandschaft kopiert. Es besteht also die Möglichkeit, dass weitere Testlandschaften betrieben werden.

1.4 IT-Unterstützung/Anwender

Im operativen Bereich sind Administratoren auf Basis eines abgestuften Rechtesystems mit der Betreuung der IT befasst. Dabei wurde eine grundsätzliche Unterscheidung zwischen den unterschiedlichen Applikationen getroffen.

Im Bereich des OpenText Content Servers sind ca. 3.000 aktive User registriert, die zum einen über die unterschiedlichen Standorte des AG in Berlin, Sankt Augustin, Hennef, Dresden und Bochum verteilt sind und z.B. zu den Landesverbänden, Hannover, Düsseldorf, Mainz,

München und Heidelberg gehören. Zusätzlich zu den DGUV-Mitarbeitern greifen DGUV-Partner auf die Informationen zu.

1.5 IT-Infrastruktur (technische Rahmenbedingungen)

1.5.1 OpenText Content Server

Der OTCS (aktuell Version 24.1) wird aktuell auf Basis von Windows Server 2022 zentral in Sankt Augustin betrieben. Die Datenbank Oracle 19.c wird auf einem separaten Server bereitgestellt. Die Daten werden im External-File-Store (EFS) abgelegt, welches als Festplattenlaufwerk an den Server angebunden ist. Zusätzlich muss eine Verbindung zu einem Archive-Server eingeplant werden. Die zu installierende OTCS-Version muss also mit der Version des Archive Server kompatibel sein. Der Archive-Server muss ggf. auf die zum Zeitpunkt der Installation aktuelle Version angehoben werden.

Aktuell befinden sich 8 TB im EFS. Der Suchindex enthält aktuell nur eine Partition die zu 50% befüllt ist.

Die zentralen Dienste inkl. Indexierung werden auf dem Backend-Server ausgeführt. Die Benutzeranfragen werden über eines der vier Frontend-Server angenommen und verarbeitet. Die Authentifizierung der User erfolgt über den OpenText-Directory-Services.

Alle 4 Front-Ends werden aktuell ebenfalls auf Windows Server 2022 betrieben. Dabei werden die Front-Ends im Intranet für die SSO-Anmeldung der internen DGUV-Mitarbeiter (AD-Konten) in der Content Server-Umgebung genutzt. Dazu zählt auch die Einwahl aus dem VPN-Netz. Alle VPN-User sind nach der VPN-Einwahl als interne Mitarbeiter authentifiziert (es gibt keine VPN-User ohne AD-Konto). Die beiden Front-Ends im UV-Netz werden für den Zugriff aus dem UV-Bereich genutzt. Es erfolgt ein Anonymous-Login mit der Möglichkeit sich in der Content Server-Umgebung als authentifizierter Benutzer anzumelden. Alle 5 Content Server (1BE und 4 FE) sind im Upgrade-Prozess einzubeziehen. Als Server-Betriebssystem für die neue Content Server-Umgebung wird ein zum Installationszeitpunkt aktuelles Betriebssystem verwendet.

1.5.2 OpenText-Directory-Services

Der OpenText-Directory-Services (OTDS) wird auf den beiden internen FE-Server betrieben und liegt in der Version 24.1.1 vor. Der OTDS verwaltet die Content Server-Benutzer- und Gruppeninformationen und dient als Authentifizierungsstelle. Zusätzlich stellt dieser Dienste zur Identitätssynchronisation und Single-Sign-On für alle OpenText-Komponenten zur Verfügung. Im DGUV-Systemverbund wird es nur im Bereich des OTCS eingesetzt.

Alle fünf Server des Content Server-Verbundes, sind an das OTDS angebunden. Das OTDS kommuniziert mit den zwei Domain-Controllern des AG und gleicht regelmäßig die Benutzer- und Gruppeninformationen ab. Das OTDS ist per LDAP an die AD des AG angebunden.

1.5.3 Projekt-Datenbank

Die Projekt-Datenbank ist eine von OpenText Professional Services implementierte Reporting-funktion innerhalb des Content Servers. Dabei handelt es sich um einen Workflow zum Anlegen des Projektes, inkl. diverser Komponenten. Bei der Anlage wird der Name automatisch aus Metadaten, der Ordnerstruktur, den Dokumenten, den Kategorien und der Teilnehmergruppen gebildet. Es bestehen sechs unterschiedliche Reports, die je nach Bedarf aufgerufen werden können. Jeder Report besteht aus mehreren OTCS-Live- und/oder Web-Reports. Die Reports greifen auf unterschiedliche Datenbankinformationen zu. Innerhalb der einzelnen Projekte stehen 2 Exporte (.html) von Metadaten zur Verfügung.

Für die Anzeige und den Export der Daten wird die jQuery-Erweiterung DataTables verwendet. Zusätzlich werden einige Anzeigeinformationen in einem ActiveView umgesetzt, welcher weitere Projektinformationen darstellen kann. ActiveView und Web-Report sind Funktionen die über Content Server-Module zur Verfügung gestellt werden.

1.5.4 e-Dok / Dok-Plan

e-Dok ist eine Anwendung innerhalb des OpenText Content Servers zur elektronischen Aktenbearbeitung. Dokumente können in Form einer klassischen Aktenverwaltung in Akten und Vorgängen abgelegt werden. Dabei erfolgt die Ablage über den Dok-Plan, in dem der Dokumentationsplan der Träger der gesetzlichen Unfallversicherung abgebildet ist. Umgesetzt wurde e-Dok mit Standard Content Server-Funktionen. Weitergehende Funktionalitäten wurden über ActiveView und WebReports realisiert. Die Rundschreiben-Datenbank greift auf den Dok-Plan zu, um Dokumente und Rundschreiben zu kategorisieren.

Im Dok-Plan ist der Dokumentationsplan des AG abgebildet. Dieser gliedert sich in vier Hauptbereiche:

- DokZahl
- Anhängen
- Anhängenbezeichnungen
- Inoffizielle Anhängenbezeichnungen

Der Dok-Plan kann über den Bereich „Unternehmensweit“ im Content Server aufgerufen werden. Dieser wird in einem separaten Bereich geöffnet. Der Dok-Plan liefert bei der Erstellung von Rundschreiben die Dok-Zeichen. Diese werden dem Rundschreiben mitgegeben. Der Dok-Plan wird im OTCS in einem Klassifikationsbaum bereitgestellt. Auf den Dok-Plan wird aus der Rundschreiben-Datenbank und der Anwendung e-Dok zugegriffen. Es besteht eine starke Abhängigkeit zu diesen Erweiterungen.

1.5.5 Rundschreibendatenbank

Die Rundschreiben-Datenbank (RSDB) ermöglicht es workflow-basiert Rundschreiben zu erstellen und freizugeben. Innerhalb des Workflows werden gewisse Arbeitsschritte wie z.B. die Erzeugung, Prüfung und Freigabe des Rundschreibens abgearbeitet. Die RSDB basiert auf

Vorhaben: Open Text (26_EU_026), Version 1

den OTCS, d.h. alle nötigen Arbeitsschritte werden im OTCS durchgeführt. Die Implementierung erfolgt durch diverse Content Server Module u.a. einem eigenentwickelten Modul.

Für die korrekte Ausführung des Modules sind zusätzlich folgende OTCS Module in einer kompatiblen Version erforderlich.

- CustomizationsRT (OpenText)
- Dok-Plan Klassifikationsbaum

Um den Anforderungen des AG gerecht zu werden, wurden die OTCS Standardfunktionen um folgende Punkte erweitert:

- Erweiterung der Darstellungsfunktionen des Objektes Ordner zur Darstellung der Rundschreibeninhalte und der geforderten Navigationsführung,
- Erweiterung des Objektes Workflow zur Implementierung der Rundschreibenerfassungsfunktionen, der PDF Erstellung des Anschreibens und der Anlagendokumente sowie der Publikation des Rundschreibens in der Rundschreiben-Datenbank,
- Erweiterung der Publikationsmöglichkeiten des Objektes Nachrichtenkanal um die Abbildung der RSS Funktionen,
- Erweiterung der Content Server Benachrichtigungsfunktion für anonyme Benutzer,
- Teilautomatische Verwaltung der Status der Rundschreiben.

Bei der Erstellung von Rundschreiben wird in einem Workflowschritt automatisch eine Vorschau erstellt. Hierbei werden alle Dokumente zum vorliegenden Rundschreiben durch einen Blazon-Server (Blazon Enterprise(tm) Service [QueueService - v7.7.7.0]) in das PDF-Format konvertiert. Dabei wird das PDF mit einem Stempel versehen. Handelt es sich bei dem Rundschreiben um einen Entwurf so enthält der Stempel Angaben zum Rundschreiben und den Abdruck „Entwurf“, bei einer finalen Version des Rundschreibens entfällt der Vermerk „Entwurf“.

Des Weiteren besteht eine direkte Verbindung zum Dok-Plan. Bei der Erstellung des Rundschreibens werden Informationen in Formularen eingetragen. Hierbei wird dem Rundschreiben einem Dok-Zeichen zugewiesen. Bei der Migration des Dok-Plans ist insbesondere auf die Schnittstelle zur RSDB zu achten, diese muss nach der Migration analog der OTCS Landschaft aufgebaut bzw. konfiguriert werden.

Folgende Rundschreiben-Datenbank-Module müssen geprüft und zur vollständigen Funktionsfähigkeit ggf. an die zu verwendende OpenText Content Server Version angepasst werden:

- RSH DGUV ANONNOTIFY
- RSH GDUG RS
- RSH DGUV RSSFEED
- RSH DGU VUTILS

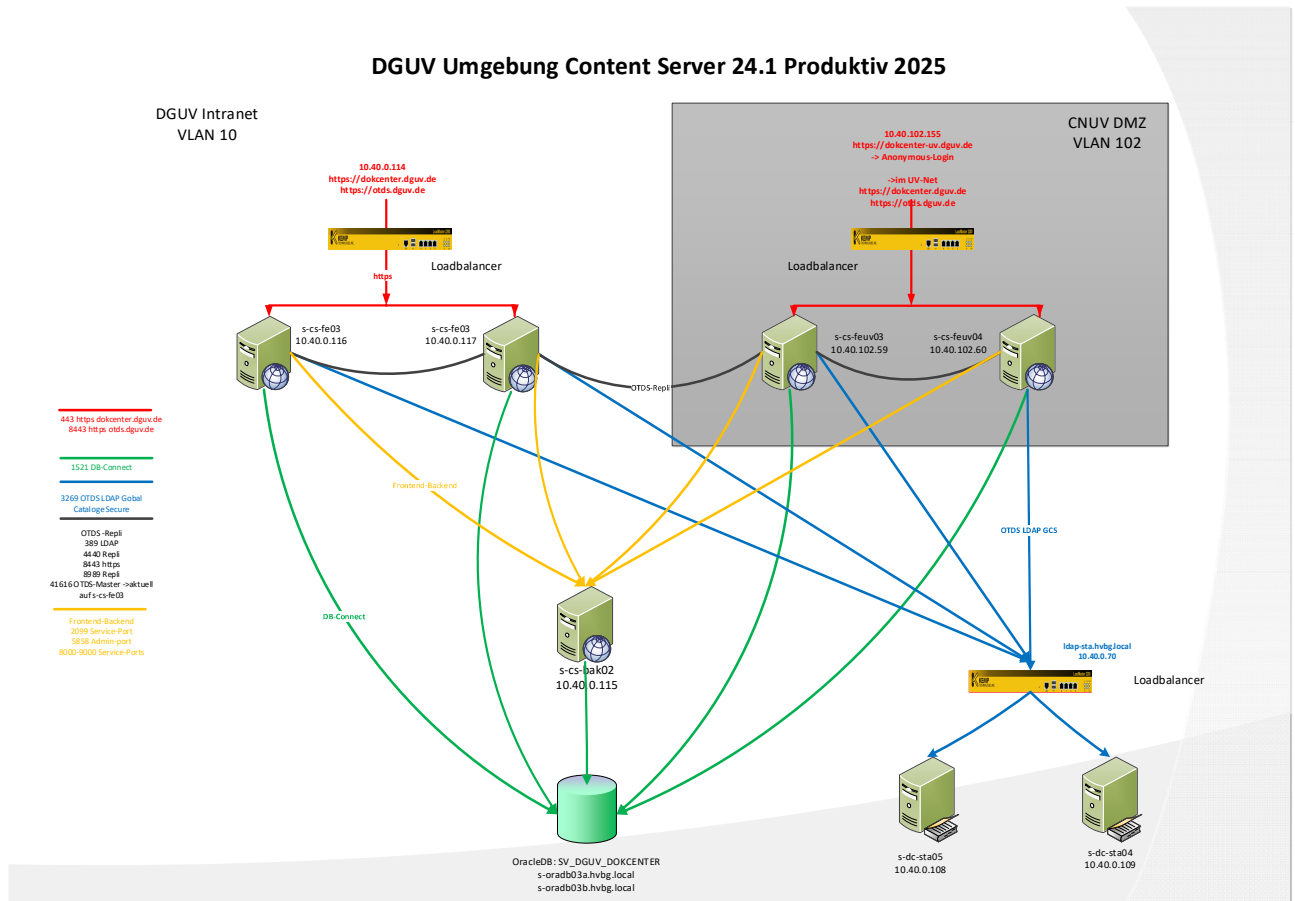
Vorhaben: Open Text (26_EU_026), Version 1

- WEBLINGO

Systemverbund - Übersicht

Systemname / Abkürzung	Information	Ausschreibungs-relevant
OTCS-Back-End	OpenText Content Server-Back-End	Ja
OTCS-Front-End 1	OpenText Content Server-Front-End 1	Ja
OTCS-Front-End 2	OpenText Content Server-Front-End 2	Ja
OTCS-Front-End 3	OpenText Content Server-Front-End 3	Ja
OTCS-Front-End 4	OpenText Content Server-Front-End 4	Ja
OTDS	OpenText Directory-Services	Ja
PDB	Projekt-Datenbank – wird innerhalb des OTCS betrieben	Ja
e-Dok	Aktenverwaltung – wird innerhalb des OTCS betrieben	Ja
RSDB	Rundschreiben-Datenbank – wird innerhalb des OTCS betrieben	Ja
Dok-Plan	Dokumentationsplan / Aktenplan	Ja
OTAS	OpenText Archive-Server	Ja
Blazon	Blazon Enterprise(tm) Service [Queue-Service - v7.7.7.0]	Ja

Vorhaben: Open Text (26_EU_026), Version 1



2. Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen

2.1 Projektteam

Vor Beginn der Leistungserbringung muss der AN sein Projektteam und die jeweiligen Rollen der einzelnen Mitarbeiter dem AG mitteilen.

- Architekt/-in
- Projektleiter/-in
- Technischer Experte/-in System
- Technischer Experte/-in Software- und Workflowentwicklung
- Lösungsbetriebsmitarbeiter/-in

2.2 Vertretung

Sofern nur ein Berater zur Erbringung der Leistung zum Einsatz kommt, muss dieser bei Abwesenheit durch einen weiteren, gleich qualifizierten und in DGUV-Themen eingearbeiteten Berater vertreten werden.

2.3 Ticketsystem

Der AN stellt zur Abwicklung von Incidents und Anfragen ein Ticketsystem zur Verfügung.

2.4 Vergütungsstruktur

Sämtliche Leistungen des AN sind mit dem angebotenen Pauschalpreis (Supportpauschale) abgegolten, es sei denn, die Leistung ist gemäß nachstehender Tabelle aufwandsabhängig abzurechnen. Die Tabelle enthält teilweise Hinweise bzgl. des Aufwandes. Es handelt sich um reine unverbindliche Schätzzahlen auf Grundlage von Erfahrungswerten.

Soweit ein Modul/Software während der Vertragslaufzeit durch ein anderes Modul/eine andere Software ersetzt oder aktualisiert wird, ist die Pflege dieses Moduls/dieser Software von der angebotenen Supportpauschale umfasst.

Leistung	Inkludiert in Pauschale	Aufwandsabhängig
Fehleranalyse und –behebung, ggf. Abstimmung mit den technischen Ansprechpartnern des AG. Vollständige Übernahme der Kommunikation mit dem Softwarehersteller (OpenText) bis zur Abnahme der fehlerbehebenden Lösung (Aufwand ca. 7 PT/Jahr)	X	
Unterstützung im Anwendersupport (2nd und 3rd Level) (Aufwand ca. 5 PT/Jahr)	X	
Fortschreiben der Dokumentation (Benutzerhandbuch, Projektkonfiguration, Wartungshandbuch, etc.) bei Anpassungen und Fehlerbehebungen	X	
Konzeptionelle und technische Beratung hinsichtlich technischer Integration, Systemarchitektur, Module, etc. basierend auf Informationen und Empfehlungen des Softwareherstellers (Aufwand ca. 5 Personentage/Jahr)	X	

Vorhaben: Open Text (26_EU_026), Version 1

Erreichbarkeit und Verfügbarkeit von Beratern mit DGUV-Know-How zu den vereinbarten Servicezeiten, Problemlösung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten (siehe SLA bzw. EVB-IT)	X	
Unterstützung bei und ggf. Beratung bei Datenmigration (jährliche Content-Dumps von der Produktionsumgebung auf die QS-Umgebung) (Aufwand ca. 4 Personentage pro Migration)		X
Prüfen und Bewerten zur Machbarkeit von Kleinprojekten unter Berücksichtigung der Softwareherstellerempfehlungen und Best-Practice-Ansätzen (Projekte mit einem Aufwand bis maximal 8 Personentage)		X
Aufwandsschätzung für Kleinprojekte (Projekte mit einem Aufwand bis 8 Personentage)		X
Integration und Testing von Entwicklungen/Anpassungen im Rahmen der Supportpauschale auf dem bereitgestellten QS System	X	
Umzug, Testing und Livesetzung von Entwicklungen, die im Rahmen der Supportpauschale vorgenommen wurden, vom QS- auf das Produktivsystem	X	
Empfehlung (Best Practice) und Beratung rund um das Thema Durchführung von Updates/Upgrades	X	
Proaktive Identifizierung von potenziellen Sicherheitslücken und Beratung über geeignete Beseitigungsmaßnahmen	X	
Regelmäßige Durchführung von proaktiven technischen Systemüberprüfungen, um Serviceausfälle zu vermeiden sowie Beratung über die geeigneten Behebungsmaßnahmen	X	
Planung und Durchführung von Releasewechseln (Updates, Upgrades) der eingesetzten Contentserverlandschaft und aller verbundenen Opentext-Produkten und Module unter Berücksichtigung der Softwarehersteller Roadmap und Empfehlungen		X
Bei Bedarf Neuinstallation und Konfiguration der Systeme <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung der Installation anhand der Herstellervorgaben • Bereitstellung der notwendigen Software 		X

<ul style="list-style-type: none"> • Installation aller notwendigen Infrastruktur- und Serviceelemente • Installation des OpenText-Directory-Services • Installation der Projekt-Datenbank und Anpassung an die neue Content Server-Struktur • Konfiguration der zu installierenden Komponenten • Herstellung der Betriebsbereitschaft für die Schnittstellen zu anderen Systemen • Anbindung der vom Auftraggeber bereitgestellten Schnittstellen • Dokumentation der Installation und Konfiguration 		
Anpassungen am Rundschreibenmodul, bei funktionaler Einschränkung durch System-Upgrade-/Updates		X
Prüfen und Bewerten zur Machbarkeit von Großprojekten (Projekte mit einem Aufwand über 8 Personentage)		X
Innovationsberatung bei der Einführung und Konfiguration von OpenText Produkten und Modulen inkl. Dekommissionierung		X
Erstellung von Entscheidungsvorlagen für zukünftige Betriebsalternativen (Cloud, Hybrid) der OpenText xECM Systeme		X
Durchführung von technischen, fachlichen sowie prozessorientierten Schulungen im Einklang mit Hersteller Best Practices Mitarbeiter des AG		X

2.5 Hinweise zum Pauschalpreis

Vor-Ort Einsätze beim AG in Sankt Augustin im Rahmen der Supportpauschale werden insbesondere für Unterstützungsleistungen angefordert.

Vor Ort Einsätze vom AN sind nur zu erbringen, sofern dies technisch - z.B. zur Störungsbehebung - erforderlich ist.

2.6 Aufwandsabhängige Leistungen

Aufwandsabhängige Leistungen sind wie oben definiert im Rahmen der Betreuung der in III b) aufgeführten Systeme zu erbringen.

Der AN darf Leistungen nur dann aufwandsabhängig in Rechnung stellen, wenn diese vor Beginn vom AG beauftragt wurden. Andernfalls hat der AN keinen Anspruch auf Vergütung, es sei denn, die Leistung war nachweislich besonders dringlich oder der AG genehmigt im Nachhinein die Leistungserbringung.

Bei einem Abruf wird der AN auf Wunsch des AG eine Aufwandsschätzung abgeben. Diese Aufwandsschätzung stellt dann eine Obergrenze gemäß Ziffer 8.2.2 Pflege-S-AGB dar. Abweichend von Ziffer 8.2.2 Pflege-S-AGB wird eine Überschreitung der Obergrenze von bis 10 % toleriert, siehe Nummer 5.1 C EVB IT Pflegevertrag.

3. Datenschutz

Der AN verpflichtet sich bei der Datenverarbeitung iSd Art. 4 Nr. 2 DSGVO auf die Einhaltung des Datenschutzes. Die Parteien schließen einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Artikel 28 DSGVO. Verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung iSd Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist der AG. Der AN fungiert als Auftragsverarbeiter iSd Art. 4 Nr. 8 DSGVO. Der AN verpflichtet sich die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen nachzuweisen und gibt Auskunft über deren Umsetzung (siehe Anlage 1 zum Auftragsverarbeitungsvertrag).

4. Rollendefinition

Der AN stellt folgende Rollen zur Verfügung, wobei eine Person auch mehrere Rollen annehmen kann.

Alle technischen Mitarbeiter müssen über eine gültige Produktzertifizierung von Opentext als Softwarehersteller verfügen.

Zur Sicherstellung der Betriebskontinuität und Risikominimierung muss der AN über eine nachweisbare Unternehmensgröße von mindestens 250 festgestellten Mitarbeitern verfügen, davon müssen mindestens 25 Angestellte auf relevante Opentext Produkte zertifiziert sein.

Architekt/-in:

Aufgaben
Konzeption Infrastruktur
Beratung Infrastruktur

Projektleiter/-in:

Aufgaben
Projektplanung/-Steuerung
Führung von Projekten
Konzepterstellung
Risikoanalyse/-Management

Technischer Experte/-in System:

Aufgaben
Installation und Konfiguration
Testkonzeption
Risikoanalyse/-Management

Technischer Experte/-in Software- und Workflowentwicklung:

Aufgaben
Modulanalyse
Modulanpassung
Testkonzeption
Risikoanalyse/-Management

Lösungsbetriebsmitarbeiter/-in:

Aufgaben
Abwicklung aller Tickets des AG beim AN
Proaktives informieren über relevante Patches

5. Ausführungsbestimmungen

a) Fernwartung

Die Leistungserbringung kann per Fernwartung erfolgen. Der AG stellt hierfür einen VPN-Zugang (Cisco Anyconnect) zum DGUV Netzwerk zur Verfügung.

b) Testing und Qualitätsmanagement

Der AN wird Systemanpassungen oder -erweiterungen zunächst auf dem QS-System implementieren und dort einer sorgfältigen Qualitätskontrolle unterziehen. Nach erfolgter Freigabe durch den AG wird der AG den Change/die Anpassung auf der Produktivumgebung ausspielen.

c) Fehlerbehebung

Der AN muss über die Fähigkeit verfügen, Fehler zeitnah zu beheben. Dies umfasst auch Fehler in Modulen und Eigenentwicklungen.

Darüber hinaus muss der AN in der Lage sein, sicherheitsrelevante Produkt-Patches ohne Verzögerung und gemäß dem vereinbarten Prozess zu installieren.