Anlage 02: Leistungsbeschreibung

Aufbau einer Dokumentenmanagement - Geschäftsanwendungsplattform für die Nationale Agentur JUGEND für Europa (DigiB_078_ECM@JfE)

Inhalt

1 Einleitung 5
1.1 Ausgangssituation 5
1.2 Zielsetzung 6
Projektziele 7
Hierzu werden insbesondere folgende Ziele verfolgt: 7
Vergabestrategie und Projektumfang 8
1.3 Abgrenzung 8
2 Rahmenbedingungen 8
2.1 Agenturweite Nutzung 9
2.2 Nutzergruppen 10
2.3 Mengengerüst 10
2.4 Bestehende Systemlandschaft 11
2.5 Betriebsmodell 11
2.6 Datenschutz, Informationssicherheit und Compliance 12
3 Fachliches Zielbild 14
3.1 Einleitung 14
3.2 Einheitliche Arbeitsweisen und Geschäftsprozesse etablieren 14
3.3 Bestehende Systemlandschaft intelligent integrieren 15
3.4 Mitarbeitende durch moderne Technologien unterstützen 15
3.5 Zusammenfassung des fachlichen Zielbildes 16
4 Lebenszyklus der Informationsverwaltung 16

4.1 Einleitung 16
4.2 Informationen erfassen 16
4.2.1 Dokumentenerfassung 17
4.2.2 Dokumentimport 17
4.2.3 E-Mail-Übernahme 17
4.2.4 Scan und Digitalisierung 18
4.2.5 OCR und Texterkennung 18
4.2.6 Automatische Dokumentklassifikation 18
4.2.7 Metadatengewinnung 19
4.3 Informationen strukturieren und organisieren 19
4.3.1 Fachliche Ordnungsstrukturen 20
4.3.2 Dokumente 20
4.3.3 Dokumentarten 20
4.3.4 Metadaten 21
4.3.5 Klassifikationen 21
4.3.6 Vorgänge und Vorgangstypen 22
4.3.7 Akten 22
4.3.8 Aktenarten und Aktentypen 23
4.3.9 Beziehungen 24
4.4 Informationen verwalten 25
4.4.1 Dokumentbearbeitung 25
4.4.2 Versionierung 25
4.4.3 Historie und Nachvollziehbarkeit 25
4.4.4 Statusmodell 26
4.4.5 Dokumentvorlagen 26
4.5 Informationen recherchieren 26
4.5.1 Suche 26
4.5.2 Recherche 27
4.5.3 Navigation 27
4.5.4 Informationssichten 27
4.5.5 KI-gestützte Informationsnutzung 27
4.6 Informationen steuern und Prozesse unterstützen 28

4.6.1 Workflow 28
4.6.2 Aufgabenmanagement 28
4.6.3 Dokumentenlenkung 28
4.6.4 Fristen und Wiedervorlagen 29
4.6.5 Collaboration 29
4.6.6 Benachrichtigungen 29
4.6.7 Rollen und Verantwortlichkeiten 29
4.7 Informationen integrieren 30
4.7.1 Integrationsarchitektur 30
4.7.2 Integration von Standardanwendungen 30
4.7.3 Integration von Fachanwendungen 31
4.7.4 Identitäts- und Benutzerintegration 31
4.7.5 Import-, Export- und Migrationsverfahren 31
4.8 Informationen archivieren und aussondern 31
4.8.1 Aufbewahrungsregeln 32
4.8.2 Archivierung und Rendition 32
4.8.3 Aussonderung und Löschung 32
4.9 Plattform administrieren und schützen 32
4.9.1 Administration 33
4.9.2 Benutzer- und Berechtigungsmanagement 33
4.9.3 Informationssicherheit und Datenschutz 33
4.9.4 Betrieb und Überwachung 33
4.9.5 Skalierbarkeit und Betriebsmodelle 34
5 Nichtfunktionale Anforderungen 34
5.1 Benutzerfreundlichkeit 34
5.2 Performance 34
5.3 Skalierbarkeit 35
5.4 Verfügbarkeit 35
5.5 Barrierefreiheit 35
6 Einführung der Lösung 36
6.1 Projektvorgehen 36
6.2 Projektmanagement und Qualitätssicherung 36

6.3 Fachliche Konzeption und Workshops 37
6.4 Konfiguration und Customizing 37
6.5 Test und Pilotierung 37
6.6 Schulung und Befähigung 37
6.7 Produktivsetzung und Übergang in den Regelbetrieb 38
6.8 Leistungen im Regelbetrieb 38
6.8.1 Systembetrieb 38
6.8.2 Kritikalität 38
6.8.3 Administration und Anwendungsbetreuung 39
6.8.4 Produktaktualisierungen 39
7 Anforderungen an den Bieter und das Angebot 40
7.1 Anforderungen an das Angebot 40
7.2 Anforderungen an das Lösungskonzept 40
7.3 Projektplanung und Ressourcen 40
7.4 Schulungs- und Befähigungskonzept 41
7.5 Leistungserbringung 41

1 Einleitung

1.1 Ausgangssituation

Die Nationale Agentur JUGEND für Europa (NA JfE) ist für die Umsetzung europäischer Förderprogramme, insbesondere des Programms Erasmus+, sowie weiterer Programme im Bereich Jugend, Bildung und internationale Zusammenarbeit verantwortlich. Einen wesentlichen Schwerpunkt der Organisation bildet die Bearbeitung und Verwaltung von Förderprojektverfahren über den gesamten Lebenszyklus hinweg, von der Antragstellung über die fachliche und finanzielle Prüfung bis zur Bewilligung, Durchführung, Abrechnung und Archivierung. Diese Prozesse sind durch einen hohen Dokumentations-, Nachweis- und Informationsbedarf geprägt und stellen den Kern der operativen Leistungserbringung der Organisation dar.

Vor dem Hintergrund steigender Anforderungen an Digitalisierung, Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Effizienz beabsichtigt die NA JfE die Einführung einer agenturweiten Dokumentenmanagement- und Geschäftsanwendungsplattform. Im Rahmen einer bereichsübergreifenden Anforderungsanalyse wurden bestehenden Arbeitsweisen, Dokumentenprozesse und Informationsflüsse gemeinsam mit den Fachbereichen in einem Grobkonzept untersucht.

Dabei zeigte sich, dass Dokumente und Informationen heute in unterschiedlichen Systemen, Fachanwendungen, geschäftlichen und persönlichen Ablagestrukturen verwaltet werden. Die daraus resultierenden Medienbrüche, Mehrfachablagen und unterschiedlichen Arbeitsweisen erschweren die bereichsübergreifende Zusammenarbeit, erhöhen den Suchaufwand und führen zu Unsicherheiten hinsichtlich der Aktualität, Vollständigkeit und Verbindlichkeit von Informationen. Gleichzeitig existieren Fachanwendungen und Informationssysteme, die auch künftig ihre jeweiligen fachlichen Kernaufgaben erfüllen sollen und daher nicht grundsätzlich abgelöst werden sollen.

Im Mittelpunkt des Vorhabens steht daher nicht die Einführung eines klassischen Dokumentenmanagementsystems als isolierte Lösung, sondern der Aufbau einer integrierten digitalen Geschäftsanwendungsplattform für die Förderprojektverfahren der NA JfE. Die zukünftige Plattform soll Dokumente, Informationen, Aufgaben, Prozesse und projektrelevante Daten in einer gemeinsamen Arbeitsumgebung zusammenführen und dabei bestehende Fachanwendungen über geeignete Schnittstellen einbinden. Sie soll als zentrale Informations- und Arbeitsplattform für die Bearbeitung von Förderprojekten wie auch von interne Serviceverfahren dienen und langfristig die Grundlage für weitere Digitalisierungs- und Automatisierungsvorhaben bilden.

Das vorliegende Leistungsverzeichnis beschreibt die funktionalen, technischen und organisatorischen Anforderungen an die zukünftige Plattform und dient als Grundlage für die Auswahl einer wirtschaftlichen, zukunftsfähigen und langfristig betreibbaren Lösung.

Weitergehende Informationen in den Anlagen:

- Operational Structure NA-2026_09_25.pdf
- Organigramm-fuer-QMH.jpg
- Project Life Cycle JfE.pdf
- Prozesslandkarte_V2025-10-21.pdf

1.2 Zielsetzung

Ziel des Vorhabens ist die Einführung einer integrierten Dokumentenmanagement- und Geschäftsanwendungsplattform, die als zentrale Informations- und Prozessplattform in Zukunft für die Förderprojektverfahren der NA JfE dienen soll. Die Lösung soll den gesamten Lebenszyklus von Dokumenten, Informationen und Vorgängen unterstützen, von der Erfassung über die Bearbeitung und gemeinsame Nutzung bis hin zur revisionssicheren Archivierung und regelkonformen Löschung.

Dabei stehen nicht einzelne Dokumente oder technische Funktionen im Mittelpunkt, sondern die effiziente Unterstützung der operativen Geschäftsprozesse der Organisation. Die Plattform soll in der nächsten Ausbaustufe insbesondere die Bearbeitung von Förderprojekten im Erasmus+-Kontext durchgängig unterstützen und eine einheitliche Sicht auf alle projektbezogenen Informationen, Dokumente, Aufgaben und Prozessschritte ermöglichen. Informationen sollen unabhängig von ihrem Entstehungsort einheitlich verwaltet, schnell aufgefunden, sicher bereitgestellt und organisationsweit nutzbar gemacht werden.

Die Einführung verfolgt zugleich das Ziel, bestehende Insellösungen schrittweise zu reduzieren, einheitliche Standards für das Informationsmanagement zu etablieren und eine tragfähige technologische Grundlage für die weitere Digitalisierung der Organisation zu schaffen. Moderne Technologien, insbesondere KI-gestützte Funktionen, sollen die Mitarbeitenden bei Recherche, Klassifizierung, Analyse und Wissenserschließung unterstützen und die Qualität sowie Effizienz der Informationsverarbeitung verbessern.

Die zukünftige Lösung soll darüber hinaus, als strategische Plattform konzipiert werden, auf der weitere digitale Geschäftsverfahren der NA JfE aufgebaut und betrieben werden können. Neben der

Unterstützung der Förderprojektverfahren muss die Plattform daher flexibel erweiterbar, integrationsfähig und langfristig wirtschaftlich betreibbar sein.

Projektziele

Ziel des Vorhabens ist die Einführung einer organisationsweit nutzbaren Dokumentenmanagement- und Geschäftsanwendungsplattform als technische, organisatorische und fachliche Grundlage für die Weiterentwicklung der digitalen Informations- und Prozesslandschaft der NA JUGEND für Europa.

Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung und Einführung einer Plattform, die die Anforderungen an modernes Dokumenten-, Informations- und Prozessmanagement erfüllt und die notwendigen Rahmenbedingungen für die Digitalisierung dokumentenbasierter Geschäftsprozesse schafft. Hierzu zählen insbesondere eine einheitliche Informationsarchitektur, Dokumentenmanagement-Funktionen, Workflow- und Integrationsfähigkeiten sowie die erforderlichen Governance-, Betriebs- und Sicherheitsmechanismen.

Die Ausschreibung umfasst den Aufbau dieser Plattformgrundlagen.

Die Plattform soll so ausgestaltet sein, dass sie grundsätzlich geeignet ist, künftig dokumentenbasierte Geschäftsverfahren der Auftraggeberin aufzunehmen. Ein Anspruch auf die Umsetzung von Geschäftsverfahren ist mit dieser Ausschreibung nicht verbunden.

Hierzu werden insbesondere folgende Ziele verfolgt:

1. Einführung einer organisationsweit nutzbaren Dokumentenmanagement- und Geschäftsanwendungsplattform als zentrale Grundlage für das Informations- und Prozessmanagement.
2. Aufbau einer einheitlichen Informationsarchitektur für die strukturierte Verwaltung von Dokumenten, Informationen und Vorgängen.
3. Schaffung der technischen, organisatorischen und fachlichen Voraussetzungen für die Digitalisierung dokumentenbasierter Geschäftsprozesse.
4. Bereitstellung von Funktionen für Dokumentenmanagement, Workflowunterstützung, Aufgabensteuerung, Zusammenarbeit und Informationsrecherche.
5. Verbesserung der Verfügbarkeit, Nachvollziehbarkeit und Auffindbarkeit geschäftsrelevanter Informationen durch zentrale Informationsbestände und standardisierte Strukturen.
6. Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer und interner Anforderungen hinsichtlich Dokumentation, Aufbewahrung, Datenschutz, Informationssicherheit und Compliance.

7. Schaffung einer skalierbaren und zukunftsfähigen Plattformarchitektur, die organisatorische Veränderungen und zukünftige fachliche Anforderungen unterstützen kann.
8. Etablierung einer wirtschaftlich betreibbaren und administrativ beherrschbaren Lösung für das organisationsweite Informations-, Dokumenten- und Prozessmanagement.

Vergabestrategie und Projektumfang

Die ausgeschriebene Leistung wird als einheitlicher Gesamtauftrag (ein Los) vergeben. Eine Aufteilung in Fachlose oder Teillose erfolgt ausdrücklich nicht.

Die Auftraggeberin verfolgt das Ziel, eine durchgängige Verantwortung für Konzeption, Implementierung, Einführung und Betriebsübergabe sicherzustellen. Die fachliche Konzeption, die technische Lösungsarchitektur, die Bereitstellung der erforderlichen Softwarekomponenten sowie deren Implementierung bilden daher einen untrennbaren Gesamtgegenstand der Ausschreibung.

Der Auftragnehmer übernimmt die Gesamtverantwortung für die erfolgreiche Umsetzung des Vorhabens von der Analyse- und Konzeptionsphase über die Realisierung (einer Dokumentenmanagement Lösung) bis zur produktiven Einführung und Übergabe in den Regelbetrieb. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass Zielarchitektur, Plattformtechnologie, Dokumentenmanagement sowie Betriebs- und Governance-Prozesse konsistent aufeinander abgestimmt sind und als langfristige Grundlage für die Digitalisierung der NA JUGEND für Europa dienen.

Für die Durchführung des Projektes steht ein maximales Gesamtbudget von **180.000 €** zur Verfügung. Angebote, die diesen Betrag überschreiten, werden von der Angebotswertung ausgeschlossen.

1.3 Abgrenzung

Nicht Gegenstand dieser Ausschreibung ist die vollständige Ablösung bestehender DMS-Lösungen oder sonstiger Fachverfahren. Ebenso ist keine vollständige Neugestaltung sämtlicher Geschäftsprozesse vorgesehen. Vielmehr soll die DMS-Plattform als zentrale Informations- und Dokumentenplattform dienen und bestehende Prozesse dort unterstützen, wo Dokumente, Informationen und bereichsübergreifende Zusammenarbeit im Mittelpunkt stehen.

2 Rahmenbedingungen

Die zukünftige Dokumentenmanagement-Plattform ist als eigenständige Cloudlösung zu konzipieren und zu betreiben. Sie bildet die zentrale Plattform für die Verwaltung, Ablage, Archivierung, Recherche und Steuerung aller geschäftsrelevanten Dokumente und Informationen der Organisation. Die Lösung

wird unabhängig von der bestehenden Microsoft-365- und SharePoint-Umgebung betrieben und stellt das führende System für die Verwaltung von Dokumenten, Akten, Metadaten sowie Rollen- und Berechtigungsstrukturen dar.

Die bestehende Microsoft-365-Umgebung übernimmt insbesondere Funktionen zur Benutzeridentifikation und Authentifizierung, beispielsweise über Single Sign-on (SSO) und zentrale Identitätsdienste. Darüber hinaus sollen standardisierte Integrationsmöglichkeiten bereitgestellt werden, um Inhalte aus Microsoft-Anwendungen wie Microsoft Office, Microsoft Teams oder weiteren Microsoft-365-Diensten in die Dokumentenmanagement-Plattform zu übernehmen und dort revisionssicher sowie regelkonform zu verwalten.

Ziel des Vorhabens ist die Einführung einer zentralen, organisationsweiten Dokumentenmanagement-Plattform, die bestehende Fach- und Kollaborationssysteme sinnvoll ergänzt, miteinander verbindet und als führendes System für die Verwaltung geschäftsrelevanter Informationen fungiert. Die nachfolgend beschriebenen Rahmenbedingungen definieren die organisatorischen, fachlichen und technischen Voraussetzungen für die Einführung und den Betrieb der Lösung. Sie bilden den verbindlichen Rahmen für die im weiteren Verlauf dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Anforderungen und sind vom Auftragnehmer bei Konzeption, Implementierung, Integration und Betriebsübergabe der Lösung zu berücksichtige

2.1 Agenturweite Nutzung

Die Dokumentenmanagement-Plattform ist als organisationsweit nutzbare Lösung zu konzipieren und soll sämtliche Fachbereiche, Organisationseinheiten und zukünftige Anwendungsfälle der Nationalagentur JUGEND für Europa unterstützen. Ziel ist die Etablierung einer zentralen Informations- und Dokumentenmanagement-Plattform, die geschäftsrelevante Informationen unabhängig von Fachverfahren, organisatorischen Zuständigkeiten oder technischen Quellsystemen einheitlich verwaltet.

Die Plattform muss so aufgebaut sein, dass zukünftige organisatorische Veränderungen, neue Geschäftsprozesse, zusätzliche Fachverfahren sowie weitere Dokumenten- und Aktentypen ohne grundlegende Änderungen der Systemarchitektur integriert werden können. Dabei sollen sowohl neue Anwendungsbereiche als auch wachsende Informationsmengen und Nutzerzahlen berücksichtigt werden.

Die Lösung hat die Funktion einer langfristig nutzbaren und skalierbaren Informationsplattform, welche als führendes System für die Verwaltung geschäftsrelevanter Dokumente, Akten, Metadaten sowie Rollen- und Berechtigungsstrukturen fungiert. Bestehende und zukünftige Anwendungen, insbesondere Kollaborations- und Produktivitätswerkzeuge wie Microsoft 365, sollen über standardisierte Schnittstellen integriert werden können, ohne dass die Dokumentenmanagement-Plattform ihre Rolle als zentrales System für die Verwaltung und Bereitstellung von Informationen verliert.

Ziel ist die Schaffung einer nachhaltigen Plattform, die mit den organisatorischen, fachlichen und technischen Anforderungen der Agentur mitwächst und eine konsistente, sichere und bereichsübergreifende Nutzung geschäftsrelevanter Informationen ermöglicht.

2.2 Nutzergruppen

Die zukünftige Dokumentenmanagement-Plattform wird von unterschiedlichen Nutzergruppen mit jeweils spezifischen Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Berechtigungen verwendet. Die Lösung muss diesem unterschiedlichen Nutzungsverhalten durch ein rollenbasiertes Nutzungskonzept Rechnung tragen und eine bedarfsgerechte Bereitstellung von Funktionen, Informationen und Berechtigungen ermöglichen. Zu den Nutzergruppen gehören insbesondere:

- Mitarbeitende der administrativen Organisationseinheiten
- Mitarbeitende der Programm- und Förderbereiche
- Führungskräfte mit fachlichen und organisatorischen Steuerungsaufgaben
- Assistenz- und Servicebereiche
- Fachadministratoren der einzelnen Organisationseinheiten
- zentrale Systemadministratoren
- Projektmitarbeitende und Projektleitungen
- interne Gremien und Entscheidungsträger
- externe Partner, Gutachter, Wirtschaftsprüfer und Auditoren, etc.

Die zukünftige Lösung muss in der Lage sein, die unterschiedlichen Anforderungen dieser Nutzergruppen innerhalb eines gemeinsamen Rollen- und Berechtigungskonzeptes abzubilden. Dabei sollen sowohl organisationsweite Standards als auch bereichsspezifische Anforderungen berücksichtigt werden können. Das Thema Rollen und Berechtigungen wird nochmals zu einem späteren Zeitpunkt in diesem Dokument detailliert aufgenommen.

2.3 Mengengerüst

Die zukünftige Lösung ist für den agenturweiten Einsatz auszulegen und muss den langfristigen Anforderungen hinsichtlich Benutzerzahlen, Dokumentenvolumen und Datenwachstum gerecht werden. Sie soll sowohl den aktuellen Bedarf als auch zukünftige organisatorische Entwicklungen ohne grundlegende Änderungen der Systemarchitektur unterstützen. Das Mengengerüst dient der Einordnung der erwarteten Größenordnung sowie der Vergleichbarkeit der Angebote. Die konkreten Mengenangaben können zum Zeitpunkt der Erstellung der Vergabedokumente nicht vollumfassend spezifiziert werden.

Daher erfolgt hier nur eine Angabe dessen, was beziffert werden kann.

- potenzielle *Nutzer im Endausbau 150*
- *Nutzer in der Einführungsphase 25*
  Anzahl der zu verwaltenden Dokumene k.A.
- *erwartetes jährliches Dokumentenwachstum k.A.*

Die angebotene Lösung ist so auszulegen, dass die beschriebenen Mengen wirtschaftlich verarbeitet werden können und ein kontinuierliches Wachstum ohne wesentliche Einschränkungen hinsichtlich Performance, Administration oder Erweiterbarkeit möglich ist.

2.4 Bestehende Systemlandschaft

Zu den relevanten Systemen gehören insbesondere DATEV-, Kommunikations- und Kollaborationssyteme sowie vorhandene Dokumentenmanagementlösungen auf Basis von M365/SharePoint.

Folgende Anwendungssysteme werden betrieben:

- DATEV -Finanzbuchhaltung
- Sage HR Suite
- Microsoft Outlook E-Mail-Kommunikation
- Microsoft Teams Zusammenarbeit und Kommunikation
- Microsoft SharePoint Informationsbereitstellung und Zusammenarbeit

Informationen zu DATEV:	
Folgende DATEV-Anwendungen werden derzeit eingesetzt:	Rechnungswesen + Mittelbewirtschaftung
DATEV-Version:	Aktuelle Version
DATEV – Betriebsform:	Terminalserver
Anzahl der Nutzer:	10 Buchhaltung 90 Dashboard
Anzahl der produktiven Mandanten:	20 Mandanten

Die Integration dieser Systeme ist ein Bestandteil der zukünftigen Gesamtlösung. Ziel ist ein durchgängiger Informationsfluss zwischen den beteiligten Anwendungen unter Vermeidung redundanter Datenhaltung und manueller Mehrfacherfassung.
Anwendungen, welche die Agentur nicht betreiben (PLC – EU Tools, Unabhängige Lösung der EU für Fördermittelverfahren-Management) aber vom Fachbereich benutzen werden, werden heute nicht über wechselseitige Schnittstellen angebunden. Daten und Informationen aus diesen Lösungen werden strukturiert über Schnittstellen in eine MSQL – Datenbank importiert, welche die Basis für die Steuerung von Vorgängen wie zum Beispiel der Kommunikationssteuerung mit den Prozessbeteiligten im Geschäftsverfahren Förderprojektmanagement ist. Eine Rückführung von Daten oder Informationen erfolgt nicht digital.

2.5 Betriebsmodell

Die zukünftige Dokumentenmanagement-Plattform muss für einen langfristigen, wirtschaftlichen und sicheren Betrieb als eigenständige Cloudlösung geeignet sein. Die Nationalagentur JUGEND für Europa erwartet eine Plattform, die den zuverlässigen Betrieb, die sichere Verwaltung geschäftsrelevanter Informationen sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung unterstützt.

Das Betriebsmodell sieht eine vollständig Cloud-basierte Bereitstellung der Dokumentenmanagement-Plattform vor. Die Lösung ist unabhängig von der bestehenden Microsoft-365- und SharePoint-Umgebung zu betreiben und fungiert als führendes System für die Verwaltung von Dokumenten, Akten, Metadaten sowie Rollen- und Berechtigungsstrukturen. Die Microsoft-365-Umgebung stellt insbesondere Dienste für die Benutzeridentifikation und Authentifizierung, beispielsweise über Single Sign-on (SSO), sowie Integrationsmöglichkeiten für den Austausch und die Übernahme von Inhalten aus Anwendungen wie Microsoft Office, Outlook und Microsoft Teams bereit.

Die Lösung ist mindestens in einer Nicht-Produktivumgebung sowie einer Produktivumgebung bereitzustellen. Die Nicht-Produktivumgebung dient der Konfiguration, Weiterentwicklung, Integration, Fehleranalyse, Schulung, Erprobung neuer Funktionen sowie der Durchführung von Tests und Abnahmen. Die Produktivumgebung dient dem Regelbetrieb und der Verarbeitung produktiver Daten. Änderungen an Konfigurationen, Berechtigungen, Schnittstellen und Funktionalitäten sind vor der Überführung in die Produktivumgebung in der Nicht-Produktivumgebung zu testen und freizugeben. Die Umgebungen müssen logisch voneinander getrennt sein, um Risiken für den Produktivbetrieb zu minimieren.

Die Plattform ist organisatorisch und technisch so auszugestalten, dass Betriebs-, Wartungs- und Administrationsaufwände auf ein angemessenes Maß reduziert werden. Gleichzeitig muss sie den Anforderungen an Verfügbarkeit, Informationssicherheit, Datenschutz, Nachvollziehbarkeit, Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit entsprechen. Standardisierte Schnittstellen und Integrationsmechanismen sollen eine nahtlose Einbindung bestehender und zukünftiger Anwendungen ermöglichen.

Der Auftragnehmer hat die für Entwicklung, Test, Schulung, Abnahme und Produktivbetrieb vorgesehenen Umgebungen einschließlich der jeweiligen Lizenz-, Betriebs- und Infrastrukturkosten transparent darzustellen. Die konkreten fachlichen, funktionalen, technischen und betrieblichen Anforderungen an die Plattform sowie an die Leistungserbringung des Auftragnehmers werden in den nachfolgenden Kapiteln dieser Leistungsbeschreibung definiert.

2.6 Datenschutz, Informationssicherheit und Compliance

Die angebotene Dokumentenmanagement-Plattform einschließlich des zugrunde liegenden Betriebsmodells muss sämtliche einschlägigen Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie weiterer anwendbarer europäischer und nationaler Rechtsvorschriften erfüllen. Darüber hinaus sind die für die Nationalagentur JUGEND für Europa relevanten Vorgaben der Europäischen Kommission, der Programme Erasmus+ und Europäisches Solidaritätskorps sowie weitere geltende regulatorische Anforderungen zu berücksichtigen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung, Speicherung, Übertragung, Sicherung und Archivierung sämtlicher Daten unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen, sicherheitsrelevanten und organisatorischen Anforderungen erfolgt. Die angebotene Lösung muss geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener und geschäftsrelevanter Daten bereitstellen und die Nachvollziehbarkeit der Datenverarbeitung sicherstellen. Hierzu gehören insbesondere Verfahren für Authentifizierung, Zugriffssteuerung, Rollen- und

Berechtigungsmanagement, Verschlüsselung, Protokollierung, Datensicherung, Wiederherstellung sowie die Behandlung von Sicherheitsvorfällen.

Personenbezogene und geschäftsrelevante Daten sind grundsätzlich innerhalb der Europäischen Union (EU) beziehungsweise des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) zu speichern und zu verarbeiten. Datenübermittlungen in Drittstaaten sind nur zulässig, sofern die hierfür geltenden rechtlichen Voraussetzungen erfüllt werden und der Auftraggeber vorab informiert wurde.

Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern ist vollständig offenzulegen. Mit dem Angebot ist eine aktuelle Übersicht aller vorgesehenen Unterauftragsverarbeiter vorzulegen. Diese muss mindestens Angaben zu Namen, Sitz, Leistungsumfang, Verarbeitungszweck, Verarbeitungsort und Speicherort enthalten. Darüber hinaus sind die eingesetzten Zertifizierungen, Nachweise zur Informationssicherheit und zum Datenschutz sowie Angaben zu weiteren eingesetzten Subunternehmern innerhalb der Leistungskette darzustellen. Änderungen der eingesetzten Unterauftragsverarbeiter während der Vertragslaufzeit sind dem Auftraggeber rechtzeitig anzuzeigen.

Der Bieter hat mit dem Angebot eine Compliance-Matrix vorzulegen, in der die Erfüllung der Anforderungen aus DSGVO, BDSG, EU-Datenschutzrecht, Informationssicherheit, Datenverarbeitung innerhalb der EU bzw. des EWR, Auftragsverarbeitung und Unterauftragsverarbeitung nachvollziehbar nachgewiesen wird.

Zusätzlich sind für alle vorgesehenen Unterauftragsverarbeiter folgende Nachweise vorzulegen:

- Name, Sitz und Leistungsumfang des Unterauftragsverarbeiters,
- Verarbeitungs- und Speicherorte der Daten,
- Nachweise zur Informationssicherheit (z. B. ISO/IEC 27001, SOC 2 oder gleichwertige Zertifizierungen),
- Nachweise über bestehende Auftragsverarbeitungsvereinbarungen,
- Angaben zu weiteren eingesetzten Unterauftragnehmern (Sub-Processor-Kette),
- Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM),
- Angaben zu Datenübermittlungen außerhalb der EU bzw. des EWR einschließlich der jeweiligen Rechtsgrundlage.

Lister der relevanten Vorgaben:

- DSGVO (EU 2016/679)
- Verordnung (EU) 2018/1725
- Erasmus+ Data Protection Guide
- ESC Data Protection Guide
- Records-Management-Anforderungen der Europäischen Kommission (Decision EU 2021/2121)

Die Compliance-Matrix sowie die Nachweise zu den eingesetzten Unterauftragsverarbeitern sind verbindlicher Bestandteil des Angebots. Unvollständige Angaben oder fehlende Nachweise können zum Ausschluss des Angebots von der weiteren Wertung führen.

3 Fachliches Zielbild

3.1 Einleitung

Mit der Einführung der Dokumentenmanagement-Plattform verfolgt die Nationalagentur JUGEND für Europa nicht ausschließlich die Einführung einer neuen Softwarelösung. Ziel ist vielmehr der Aufbau einer organisationsweiten Informationsplattform für die strukturierte, sichere und nachvollziehbare Verwaltung geschäftsrelevanter Dokumente, Akten und Informationen. Die zukünftige Plattform soll als führendes System sämtliche geschäftsrelevanten Inhalte zentral verwalten und den Mitarbeitenden einen einheitlichen Zugang zu diesen Informationen ermöglichen.

Die Dokumentenmanagement-Plattform führt Informationen unabhängig von ihrem Entstehungsort zusammen. Inhalte können dabei aus unterschiedlichen Systemen und Anwendungen, insbesondere aus Microsoft 365-Diensten wie Microsoft Office, Outlook und Microsoft Teams, übernommen und innerhalb der Plattform kontextbezogen organisiert, klassifiziert, recherchiert und weiterverarbeitet werden. Die Plattform bildet damit die zentrale und verlässliche Informationsbasis für die Organisation.

Ziel ist es, Mehrfachablagen, widersprüchliche Dokumentenstände, unkontrollierte Informationssilos sowie Medienbrüche weitestgehend zu vermeiden. Informationen sollen nur einmal verwaltet werden und berechtigten Mitarbeitenden entsprechend ihrer Rolle und Berechtigung dort zur Verfügung stehen, wo sie für die Aufgabenerfüllung benötigt werden.

Im Mittelpunkt steht dabei nicht das einzelne Dokument, sondern die darin enthaltene Information. Diese soll unabhängig vom ursprünglichen Quellsystem, dem zugrunde liegenden Geschäftsprozess oder dem verwendeten Fachverfahren zentral verfügbar, nachvollziehbar auffindbar und regelkonform nutzbar sein. Das Rollen- und Berechtigungsmodell wird dabei zentral innerhalb der Dokumentenmanagement-Plattform verwaltet und gesteuert, um einen konsistenten und sicheren Zugriff auf Informationen sicherzustellen.

Die zukünftige Lösung soll so die Grundlage für ein gemeinsames Informationsmanagement schaffen, die Zusammenarbeit zwischen Fachbereichen unterstützen sowie Transparenz, Nachvollziehbarkeit, Compliance und Effizienz im Umgang mit geschäftsrelevanten Informationen nachhaltig verbessern.

3.2 Einheitliche Arbeitsweisen und Geschäftsprozesse etablieren

Die zukünftige Dokumentenmanagement-Plattform soll eine organisationsweit einheitliche Arbeitsweise beim Umgang mit Dokumenten und Informationen unterstützen. Hierzu sollen gemeinsame Standards für Ablagestrukturen, Dokumentarten, Benennungsregeln, Metadaten, Berechtigungen sowie Freigabe- und Veröffentlichungsprozesse etabliert werden. Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass sich die fachlichen Anforderungen der einzelnen Organisationseinheiten unterscheiden.

Die zukünftige Lösung soll deshalb ausreichend Flexibilität bieten, bereichsspezifische Besonderheiten innerhalb eines gemeinsamen organisatorischen Rahmens abzubilden. Ziel ist eine ausgewogene Balance zwischen Standardisierung und fachlicher Eigenständigkeit. Die zukünftige Arbeitsweise soll die bereichsübergreifende Zusammenarbeit nachhaltig unterstützen. Informationen sollen dort bereitgestellt werden, wo sie für die Erfüllung fachlicher Aufgaben benötigt werden, unabhängig davon, in welcher Organisationseinheit sie ursprünglich entstanden sind.

Die Plattform soll die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten fördern, Freigabe - und Abstimmungsprozesse transparent unterstützen sowie Verantwortlichkeiten und Bearbeitungsstände nachvollziehbar machen. Gleichzeitig sollen organisationsweite Standards sicherstellen, dass Informationen eindeutig, aktuell und konsistent genutzt werden. Die Zusammenarbeit soll sich dabei nicht auf interne Organisationseinheiten beschränken. Soweit fachlich erforderlich, sollen auch externe Projektpartner, Gutachter, Auditoren oder weitere berechtigte Dritte kontrolliert und nachvollziehbar in die Zusammenarbeit eingebunden werden können.

Wiederkehrende Arbeitsabläufe sollen soweit sinnvoll standardisiert und digital unterstützt werden. Hierzu gehören insbesondere die Erstellung, Prüfung, Freigabe, Veröffentlichung, Archivierung sowie die regelkonforme Aufbewahrung von Dokumenten und Informationen. Gleichzeitig soll die Plattform ausreichend Flexibilität bieten, unterschiedliche fachliche Anforderungen und organisationsspezifische Prozesse abzubilden. Die Plattform versteht sich dabei als unterstützende Informations- und Prozessplattform für die dokumentengetriebenen Geschäftsverfahren. Fachverfahren bleiben weiterhin führend für ihre jeweiligen Geschäftsprozesse und Datenbestände, während die Dokumentenmanagement-Plattform die dokumentenbezogenen Aspekte dieser Prozesse organisationsweit unterstützt.

3.3 Bestehende Systemlandschaft intelligent integrieren

Die zukünftige Plattform soll sich nahtlos in die bestehende Systemlandschaft bei der National Agentur Jugend für Europa einfügen und den Informationsaustausch zwischen den vorhandenen Anwendungen unterstützen. Durch offene Schnittstellen und standardisierte Integrationsmechanismen soll die Plattform langfristig erweiterbar bleiben und zukünftige Systeme sowie neue fachliche Anforderungen ohne grundlegende Änderungen der Gesamtarchitektur aufnehmen können.

3.4 Mitarbeitende durch moderne Technologien unterstützen

Der Einsatz neuer Technologien dient dabei nicht dem Selbstzweck, sondern der Verbesserung von Qualität, Effizienz und Benutzerfreundlichkeit. Insbesondere KI-gestützte Assistenzfunktionen sollen die Mitarbeitenden bei der Suche nach Informationen, der Klassifizierung von Dokumenten, der Vergabe von Metadaten, der Zusammenfassung von Inhalten sowie bei weiteren geeigneten Aufgaben unterstützen. Die fachliche Verantwortung und Entscheidung verbleiben dabei grundsätzlich bei den Mitarbeitenden. Die Plattform soll so gestaltet sein, dass zukünftige technologische Entwicklungen und neue Assistenzfunktionen schrittweise integriert werden können. Dadurch wird sichergestellt, dass die Lösung auch langfristig den steigenden Anforderungen an modernes Informationsmanagement gerecht wird.

3.5 Zusammenfassung des fachlichen Zielbildes

Das fachliche Zielbild definiert die zukünftige Arbeitsweise der Nationalagentur JUGEND für Europa im Umgang mit geschäftsrelevanten Dokumenten, Akten und Informationen. Die Dokumentenmanagement-Plattform ist als organisationsweit führendes System für die Verwaltung, Bereitstellung und langfristige Sicherung dieser Informationen auszulegen.

Geschäftsrelevante Inhalte sind zentral in der Dokumentenmanagement-Plattform zu verwalten. Inhalte aus Microsoft 365 und weiteren Quellsystemen sollen über geeignete Schnittstellen übernommen und dort regelkonform verarbeitet werden. Die Verwaltung von Dokumenten, Akten, Metadaten sowie Rollen und Berechtigungen erfolgt führend innerhalb der Dokumentenmanagement-Plattform.

Das fachliche Zielbild bildet die verbindliche Grundlage für die nachfolgenden Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung. Die beschriebenen fachlichen, funktionalen, technischen und betrieblichen Anforderungen konkretisieren die hierfür erforderlichen Fähigkeiten der Lösung.

4 Lebenszyklus der Informationsverwaltung

4.1 Einleitung

Der Wert einer Dokumentenmanagement-Plattform entsteht nicht allein durch die elektronische Ablage von Dokumenten, sondern durch die durchgängige Unterstützung des gesamten Lebenszyklus geschäftsrelevanter Informationen. Informationen entstehen in unterschiedlichen organisatorischen und technischen Zusammenhängen, werden fortlaufend bearbeitet, gemeinsam genutzt, in Geschäftsprozesse eingebunden und über teilweise sehr lange Zeiträume aufbewahrt. Die zukünftige Dokumentenmanagement-Plattform soll diesen Informationslebenszyklus vollständig unterstützen und den Mitarbeitenden hierfür einheitliche, effiziente und nachvollziehbare Arbeitsweisen bereitstellen. Dabei stehen nicht einzelne Funktionen der Software im Mittelpunkt, sondern die Fähigkeit der Plattform, Informationen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg sicher, strukturiert und bedarfsgerecht bereitzustellen. Die nachfolgenden Kapitel beschreiben die einzelnen Phasen des Informationslebenszyklus und die hierfür erforderlichen Anforderungen an die zukünftige Plattform.

4.2 Informationen erfassen

Die Dokumentenmanagement-Plattform muss Informationen aus unterschiedlichen Quellen und Eingangskanälen übernehmen können. Hierzu gehören insbesondere

- papiergebundene Dokumente
- elektronische Dokumente
- E-Mails einschließlich ihrer Anhänge
- Office-Dokumente
- Dateien aus Dateisystemen
- Informationen aus bestehenden Fachanwendungen
- weitere digitale Informationsquellen (Web, Portale)

Die Plattform muss sowohl manuelle als auch automatisierte Verfahren zur Informationsübernahme unterstützen. Die Auswahl des geeigneten Erfassungsverfahrens soll sich am jeweiligen Anwendungsfall orientieren und sowohl Einzelvorgänge als auch Massenverarbeitungen ermöglichen. Bereits während der Informationsübernahme sollen geeignete Verfahren zur Qualitätsverbesserung und Vorbereitung der weiteren Verarbeitung eingesetzt werden können. Hierzu gehören insbesondere Verfahren zur Bildoptimierung, Texterkennung, Dokumententrennung, Dokumentklassifikation, Metadatengewinnung sowie Plausibilitätsprüfungen. Die Plattform soll unterschiedliche Erfassungswege innerhalb eines gemeinsamen Verarbeitungskonzeptes unterstützen und eine einheitliche Weiterverarbeitung der übernommenen Informationen sicherstellen. Dabei sollen zukünftige Eingangskanäle ohne grundlegende Änderungen der Systemarchitektur integriert werden können.

4.2.1 Dokumentenerfassung

Die Dokumentenerfassung bildet den Einstiegspunkt in den Informationslebenszyklus. Die Plattform muss eine benutzerfreundliche Erfassung einzelner Dokumente sowie größerer Dokumentenmengen unterstützen. Die Erfassung muss sowohl zentral als auch dezentral möglich sein. Bereits während der Erfassung sollen erforderliche Metadaten erfasst oder automatisiert vorgeschlagen werden können. Die Plattform soll Eingaben validieren und fehlerhafte oder unvollständige Informationen frühzeitig erkennen. Die Erfassung muss nachvollziehbar protokolliert werden.

4.2.2 Dokumentimport

Neben neu entstehenden Informationen sollen bereits vorhandene Dokumente effizient in die Plattform übernommen werden können. Hierzu gehören sowohl Einzelimporte als auch umfangreiche Migrationen bestehender Informationsbestände. Die Plattform muss den Import einzelner Dokumente sowie den Massenimport größerer Dokumentenmengen unterstützen. Dabei müssen sowohl Dokumente als auch vorhandene Metadaten übernommen werden können. Importvorgänge sollen wiederholbar, protokollierbar und fehlertolerant durchgeführt werden können. Die Plattform soll unterschiedliche Dateiformate sowie standardisierte Importverfahren unterstützen. Importprozesse sollen automatisiert ausführbar sein und geeignete Kontrollmechanismen zur Qualitätssicherung bereitstellen.

4.2.3 E-Mail-Übernahme

E-Mails stellen einen wesentlichen Bestandteil der täglichen Informationsverarbeitung dar und enthalten häufig entscheidungsrelevante Informationen sowie geschäftsrelevante Nachweise. Die zukünftige Plattform soll die strukturierte und nachvollziehbare Übernahme von E-Mails und deren Anhängen unterstützen und diese in den jeweiligen fachlichen Kontext einordnen können. Die Plattform muss die Übernahme einzelner E-Mails ebenso unterstützen wie die Ablage vollständiger E-Mail-Konversationen. Dabei muss eine Zuordnung zu bestehenden Dokumenten, Akten oder Vorgängen möglich sein. Anhänge sollen gemeinsam mit der E-Mail oder getrennt voneinander verwaltet werden können, ohne den fachlichen Zusammenhang zu verlieren. Bei der Übernahme müssen die wesentlichen E-Mail-Metadaten, insbesondere Absender, Empfänger, Betreff, Versand- und Empfangszeitpunkt sowie weitere technische Kopfinformationen übernommen werden können. Darüber hinaus soll die Plattform Funktionen zur automatischen Erkennung geschäftsrelevanter E-Mails sowie zur Unterstützung einer regelkonformen E-Mail-Ablage bereitstellen. Die Integration in die eingesetzten E-Mail-Anwendungen

soll über standardisierte Schnittstellen erfolgen und eine benutzerfreundliche Übernahme unmittelbar aus der Arbeitsumgebung ermöglichen. Unterstützt werden sollen insbesondere Microsoft Outlook sowie Microsoft Exchange beziehungsweise Microsoft 365.

4.2.4 Scan und Digitalisierung

Papiergebundene Informationen werden auch zukünftig Bestandteil administrativer Geschäftsprozesse sein. Ziel ist ihre qualitativ hochwertige Digitalisierung und die möglichst medienbruchfreie Überführung in den elektronischen Informationslebenszyklus. Die Plattform muss die Digitalisierung sowohl einzelner Dokumente als auch umfangreicher Dokumentenstapel unterstützen. Hierbei sollen unterschiedliche Scanverfahren sowie zentrale und dezentrale Scanarbeitsplätze unterstützt werden können. Bereits während des Scanvorgangs sollen Funktionen zur Qualitätsverbesserung und Dokumentenvorbereitung zur Verfügung stehen. Die Plattform soll

- Dokumententrennungen
- Leerseitenerkennung
- Bildoptimierung
- automatische Ausrichtung
- Entfernung von Störungen

sowie weitere Verfahren zur Verbesserung der Scanqualität unterstützen. Darüber hinaus sollen Barcode- und QR-Code-Verfahren zur Dokumententrennung und Klassifikation genutzt werden können. Es müssen sowohl Arbeitsplatzscanner als auch Produktionsscanner unterschiedlicher Hersteller angebunden werden können. Die Integration soll über marktübliche Scanstandards wie TWAIN oder ISIS beziehungsweise gleichwertige Verfahren erfolgen.

4.2.5 OCR und Texterkennung

Die Texterkennung bildet eine wesentliche Grundlage für die digitale Weiterverarbeitung papiergebundener Informationen. Sie ermöglicht die Volltextrecherche, unterstützt die automatisierte Klassifikation und schafft die Voraussetzung für die Gewinnung strukturierter Informationen aus gescannten Dokumenten. Die Plattform muss eine integrierte OCR-Komponente bereitstellen oder eine gleichwertige OCR-Lösung vollständig in den Erfassungsprozess integrieren. Die Texterkennung soll ohne zusätzliche manuelle Bearbeitung Bestandteil des Standardprozesses sein. Die OCR-Verarbeitung muss mehrseitige Dokumente, unterschiedliche Dokumentqualitäten sowie Farb-, Grau- und Schwarzweißscans unterstützen. Die erzeugten Volltexte müssen dauerhaft gespeichert und für Such-, Klassifikations- und Extraktionsverfahren nutzbar sein.

Die OCR-Komponente soll mehrere Sprachen unterstützen und um weitere Sprachpakete erweiterbar sein. Darüber hinaus sollen Verfahren zur Erkennung von Barcodes und QR-Codes

4.2.6 Automatische Dokumentklassifikation

Die automatische Dokumentklassifikation bildet die Grundlage für eine effiziente und weitgehend automatisierte Verarbeitung eingehender Informationen. Ziel ist die zuverlässige Erkennung des fachlichen Dokumenttyps sowie dessen Zuordnung zum weiteren Informations- und Prozesskontext.

Hier durch sollen manuelle Klassifikationstätigkeiten reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und eine einheitliche Informationsverarbeitung sichergestellt werden. Die Plattform muss Dokumente anhand ihres Inhalts, ihrer Struktur sowie weiterer verfügbarer Informationen automatisch klassifizieren können. Hierzu sollen sowohl regelbasierte Verfahren als auch lernende Verfahren unterstützt werden. Die Auswahl des geeigneten Klassifikationsverfahrens soll sich am jeweiligen Anwendungsfall orientieren und durch den Auftraggeber konfigurierbar sein. Darüber hinaus soll die Plattform KI-gestützte Verfahren zur Dokumentklassifikation unterstützen. Hierzu gehören insbesondere Verfahren des Machine Learning sowie moderne Verfahren der Künstlichen Intelligenz, welche Dokumente anhand ihres gesamten fachlichen Kontextes analysieren und klassifizieren können. Dabei sollen sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Informationen berücksichtigt werden können. Die ermittelte Dokumentklasse soll als Grundlage für die weitere Verarbeitung dienen und insbesondere die Zuordnung geeigneter Dokumentarten, Metadaten, Akten, Vorgänge, Workflows sowie Aufbewahrungsregeln unterstützen. Automatisch ermittelte Klassifikationsergebnisse müssen für die Anwender nachvollziehbar dargestellt werden. Die Plattform muss die Möglichkeit bieten, Klassifikationen zu bestätigen, zu korrigieren oder manuell festzulegen. Solche Korrekturen sollen – so weit vom Auftraggeber gewünscht – zur kontinuierlichen Verbesserung lernender Klassifikationsverfahren genutzt werden können. Die eingesetzten KI-Verfahren müssen transparent, administrierbar und kontrollierbar sein. Die Plattform soll geeignete Funktionen bereitstellen, um Trainingsdaten zu verwalten, Modelle zu überwachen und deren Qualität kontinuierlich bewerten zu können. Dabei muss jederzeit nachvollziehbar bleiben, auf welcher Grundlage eine automatische Klassifikation erfolgt ist.

4.2.7 Metadatengewinnung

Metadaten bilden die Grundlage für die strukturierte Verwaltung und spätere Nutzung von Informationen. Bereits während der Informationsübernahme sollen daher möglichst viele Metadaten automatisiert gewonnen oder vorgeschlagen werden. Die Plattform muss Metadaten aus unterschiedlichen Informationsquellen übernehmen oder automatisiert erzeugen können. Hierzu gehören insbesondere Dokumentinhalte, Dateieigenschaften, E -Mail-Metadaten, QR-Codes sowie Informationen aus angebundenen Fachanwendungen.

Darüber hinaus soll die Plattform Verfahren zur automatischen Extraktion fachlicher Informationen, beispielsweise von Rechnungsnummern, Vertragsnummern, Projektnummern, Personalnummern oder weiteren geschäftsrelevanten Merkmalen unterstützen. Neben klassischen regelbasierten Verfahren sollen hierfür auch KI-gestützte Extraktionsverfahren eingesetzt werden können. Die gewonnenen Metadaten müssen vor ihrer endgültigen Speicherung validiert und erforderlichenfalls durch den Benutzer ergänzt oder korrigiert werden können.

4.3 Informationen strukturieren und organisieren

Die Plattform muss Informationen unabhängig von ihrem Ursprung in einem einheitlichen fachlichen Ordnungsmodell verwalten können. Dieses Ordnungsmodell bildet die Grundlage für sämtliche weiteren Funktionen der Plattform und muss insbesondere die strukturierte Ablage, die Suche, die Zusammenarbeit, die Prozessunterstützung sowie die regelkonforme Aufbewahrung von Informationen unterstützen. Die Plattform muss Dokumente, Vorgänge und Akten als eigenständige fachliche Informationseinheiten verwalten und deren Beziehungen untereinander nachvollziehbar abbilden

können. Dabei muss gewährleistet sein, dass Informationen eindeutig beschrieben, flexibel strukturiert und langfristig nachvollziehbar organisiert werden können. Die Strukturierung der Informationen darf sich nicht ausschließlich an organisatorischen Gegebenheiten orientieren, sondern muss unterschiedliche fachliche Ordnungssysteme unterstützen. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass organisatorische Veränderungen nicht zwangsläufig zu einer grundlegenden Neuorganisation der Informationsbestände führen.

4.3.1 Fachliche Ordnungsstrukturen

Geschäftsrelevante Informationen entstehen nicht isoliert, sondern stehen in einem fachlichen Zusammenhang. Die zukünftige Plattform muss deshalb Ordnungsstrukturen bereitstellen, welche Informationen entsprechend ihrer fachlichen Bedeutung organisieren und dauerhaft nachvollziehbar verwalten. Dokumente müssen Vorgängen zugeordnet werden können. Vorgänge müssen Bestandteil einer Akte sein können. Akten wiederum müssen in eine übergeordnete fachliche Ordnungsstruktur eingebunden werden können. Diese kann beispielsweise durch Aktenpläne, Projektstrukturen, Organisationsstrukturen oder andere fachliche Ordnungssysteme gebildet werden. Die Plattform muss unterschiedliche Ordnungsmodelle unterstützen und gleichzeitig organisationsweit einheitliche Strukturierungsprinzipien ermöglichen. Hierbei dürfen Informationen nicht ausschließlich über ihren Speicherort, sondern insbesondere über ihren fachlichen Zusammenhang organisiert werden. Die Plattform muss Änderungen organisatorischer Strukturen unterstützen, ohne dass hierdurch bestehende Informationsbestände neu organisiert oder redundante Ablagen geschaffen werden müssen.

4.3.2 Dokumente

Dokumente bilden die kleinste fachliche Informationseinheit innerhalb der Plattform. Sie enthalten Informationen in strukturierter oder unstrukturierter Form und stellen die Grundlage für die weitere Bearbeitung, Zusammenarbeit und Dokumentation von Geschäftsprozessen dar. Die Plattform muss Dokumente unabhängig von ihrem Dateiformat einheitlich verwalten können. Dokumente müssen eindeutig identifizierbar sein und während ihres gesamten Lebenszyklus ihren fachlichen Zusammenhang behalten. Ein Dokument muss einem oder mehreren Vorgängen beziehungsweise Akten zugeordnet werden können, ohne redundant gespeichert werden zu müssen. Darüber hinaus muss die Plattform unterschiedliche Dokumentversionen sowie verschiedene Dokumentzustände verwalten können. Die Plattform soll neben klassischen Office-Dokumenten insbesondere PDF-Dokumente, E-Mails, Bilddateien, Multimedia-Inhalte sowie weitere fachlich relevante Dokumenttypen unterstützen.

4.3.3 Dokumentarten

Dokumentarten beschreiben die fachliche Bedeutung eines Dokumentes und bilden die Grundlage für dessen einheitliche Verarbeitung innerhalb der Plattform. Die Plattform muss frei konfigurierbare Dokumentarten unterstützen. Dokumentarten müssen organisationsweit und/oder bereichsspezifisch definiert und verwaltet werden können. Dokumentarten müssen insbesondere die Zuordnung von

- Metadaten
- Berechtigungen
- Versionierungsregeln

- Aufbewahrungsfristen
- Vorbelegungen
- sowie weiteren fachlichen Eigenschaften unterstützen.

Die Plattform soll Dokumentarten strukturieren und deren Wiederverwendung innerhalb unterschiedlicher Anwendungsbereiche ermöglichen.

4.3.4 Metadaten

Metadaten beschreiben Informationen unabhängig von ihrem eigentlichen Inhalt und bilden die Grundlage für deren Verwaltung, Recherche und weitere Verarbeitung. Die Plattform muss frei definierbare Metadatenmodelle unterstützen.

Hierzu gehören

- unterschiedliche Datentypen
- Pflichtfelder / optionale Felder
- Auswahllisten fix
- Auswahllisten erweiterbar
- Tags
- Mehrfachwert-Felder
- abhängige Feldbeziehungen

Metadaten müssen manuell gepflegt, automatisiert übernommen oder während der Informationsverarbeitung ergänzt werden können. Darüber hinaus muss die Plattform Metadaten aus Fachanwendungen übernehmen sowie durch regelbasierte oder KI-gestützte Verfahren erzeugen können. Die Plattform soll die Vererbung, Validierung sowie Versionierung von Metadaten unterstützen und Änderungen nachvollziehbar dokumentieren können.

4.3.5 Klassifikationen

Klassifikationen dienen der fachlichen Einordnung von Informationen und unterstützen deren einheitliche Verarbeitung innerhalb der Dokumentenmanagement-Plattform. Sie ergänzen die Dokumentarten und Metadaten um weitere fachliche Merkmale und bilden eine wesentliche Grundlage für

- Suche
- Berechtigungen
- Workflows
- Auswertungen
- Aufbewahrungsregeln
- Löschregeln

Die Plattform muss frei konfigurierbare Klassifikationsmerkmale unterstützen. Hierzu gehören insbesondere hierarchische Klassifikationen, Schlagwortsysteme, Kategorien sowie weitere fachliche Ordnungskriterien. Klassifikationen müssen manuell vergeben, regelbasiert ermittelt oder automatisiert während der Informationsverarbeitung vorgeschlagen werden können. Hierbei sollen auch KI -gestützte Verfahren zur Unterstützung der Klassifikation genutzt werden können. Die Plattform muss Änderungen von Klassifikationen nachvollziehbar dokumentieren und eine konsistente Verwendung innerhalb der gesamten Plattform sicherstellen.

4.3.6 Vorgänge und Vorgangstypen

Vorgänge bilden die Grundlage zur Dokumentation eines Geschäftsvorfalls oder Prozesses. Sie liefern den fachlichen Bearbeitungskontext einer oder mehrerer Informationen. Sie fassen sämtliche Dokumente zusammen, die zur Bearbeitung eines Geschäftsvorfalls erforderlich sind, und schaffen dadurch einen nachvollziehbaren Arbeitszusammenhang. Die Plattform muss Vorgänge als eigenständige Informationseinheiten verwalten können. Ein Vorgang muss Dokumente, Aufgaben, Fristen sowie weitere fachliche Informationen zusammenführen und über seinen gesamten Lebenszyklus hinweg nachvollziehbar dokumentieren. Vorgänge müssen unabhängig von ihrer organisatorischen Zuordnung verwaltet und flexibel in unterschiedliche Geschäftsprozesse eingebunden werden können. Darüber hinaus muss die Plattform sowohl strukturierte als auch ad hoc entstehende Vorgänge unterstützen. Die Plattform muss zudem frei konfigurierbare Vorgangstypen unterstützen. Vorgangstypen sollen organisationsweit wiederverwendbar sein und gleichzeitig bereichsspezifische Ausprägungen ermöglichen.

4.3.7 Akten

Akten bilden die über geordnete organisatorische Klammer für zusammengehörige Vorgänge und Dokumente. Sie dokumentieren einen fachlichen Sachverhalt über einen längeren Zeitraum und schaffen einen dauerhaften Informationszusammenhang.

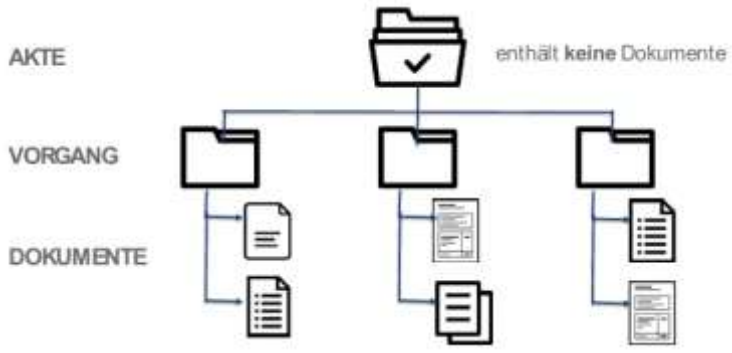


Abbildung 1: Architekturmodell Akte – Vorgang – Dokument

Die Plattform muss Akten als eigenständige Informationseinheiten verwalten können. Akten müssen mehrere Vorgänge aufnehmen und deren Beziehungen dauerhaft nachvollziehbar darstellen. Die Plattform muss sowohl offene als auch abgeschlossene Akten verwalten und den vollständigen

Aktenlebenszyklus unterstützen. Akten dürfen unabhängig von organisatorischen Änderungen dauerhaft erhalten bleiben und müssen ihren fachlichen Zusammenhang jederzeit bewahren.

4.3.8 Aktenarten und Aktentypen

Aktenarten beschreiben unterschiedliche fachliche Ausprägungen von Akten und bilden die Grundlage für deren einheitliche Verwaltung. Die Plattform muss frei konfigurierbare Aktenarten unterstützen.

Aktenarten müssen insbesondere Vorgaben für Metadaten, Berechtigungen, Aufbewahrungsregeln, Aktenstrukturen sowie weitere fachliche Eigenschaften definieren können. Aktenarten sollen organisationsweit standardisiert und gleichzeitig flexibel an unterschiedliche fachliche Anforderungen anpassbar sein.

Das mögliche Modell der Typisierung von Akten soll durch die folgende Tabelle erläutert werden:

Aktentyp	Kurzbeschreibung
Stammakten Akten	die immer im Kontext mit einem Stammobjekt, z.B. eines Gebäudes, einer Person, etc. angelegt werden (führendes Objekt)
Prozessakten Akten	die im Kontext der Bearbeitung eines spezifischen Geschäftsvorfalls für ein Geschäftsobjekt geführt werden. Eine Prozessakte dokumentiert dabei den gesamten und vollständigen Geschäftsprozess. Dabei ist es erforderlich, nicht nur Dokumente, sondern auch Statusinformationen, Aktivitäten, ggf. Unterakten (Fallakten) und Verknüpfungen zu Geschäftsobjekten oder anderen Akten vorzusehen. Ein Beispiel hierzu wäre die Abbildung des Beschaffungsprozesses.
Sachakten	Akten, welche fallübergreifend in einem Arbeitsbereich zu generellen Themen geführt werden. Sachakten werden in der Regel einmalig zu wiederkehrenden Themen angelegt und im Laufe der Zeit durch weitere Vorgänge fortgeführt.
Fallakten	Akten, die im Kontext der Bearbeitung eines spezifischen Sachverhaltes (Vorgang) angelegt werden. Eine Fallakte umfasst dabei einen zeitlich begrenzten Ausschnitt aus der Gesamtheit eines Geschäftsprozesses (z.B. Mietänderung als Fall innerhalb einer Stammakte „Gebäude“).
Projektakte (Interne Projekte	Akten enthalten alle projektbezogenen Dokumente, Informationen, Entscheidungen, Aufgaben, Termine und Statusinformationen und bilden den vollständigen Projektverlauf von der Initiierung bis zum Abschluss

	nachvollziehbar ab. Verknüpfungen zu beteiligten Personen, Organisationseinheiten und weiteren Akten sind dabei vorzusehen.
Förderprojektakte	dienen der vollständigen und revisionssicheren Dokumentation eines geförderten Vorhabens über den gesamten Förderlebenszyklus hinweg. Sie umfassen alle förderrelevanten Dokumente, Bearbeitungsschritte, Statusinformationen, Entscheidungen, Nachweise und Kommunikationsvorgänge von der Antragstellung bis zum Projektabschluss. Darüber hinaus sollen Verknüpfungen zu Antragstellenden, Organisationen, Fördervereinbarungen und weiteren relevanten Geschäftsobjekten abgebildet werden können.

Tabelle 3: Aktentypen

4.3.9 Beziehungen

Informationen stehen in einem fachlichen Zusammenhang und dürfen nicht ausschließlich isoliert betrachtet werden. Erst durch ihre Beziehungen zu anderen Dokumenten, Vorgängen, Akten oder fachlichen Objekten entsteht der vollständige Informationskontext. Die zukünftige Dokumentenmanagement-Plattform muss diese Zusammenhänge dauerhaft, nachvollziehbar und flexibel abbilden können. Die Plattform muss beliebige fachliche Beziehungen zwischen Informationen unterstützen. Beziehungen dürfen dabei nicht auf eine bestimmte Informationseinheit beschränkt sein, sondern müssen informationseinheitenübergreifend definiert und verwaltet werden können. Insbesondere müssen Beziehungen zwischen folgenden Informationseinheiten unterstützt werden:

- Dokument zu Dokument
- Dokument zu Vorgang
- Vorgang zu Vorgang
- Vorgang zu Akte
- Akte zu Akte

Darüber hinaus muss die Plattform Beziehungen zwischen Informationen und weiteren fachlichen Objekten unterstützen. Hierzu gehören beispielsweise Projekte, Organisationseinheiten, Personen, Unternehmen, Organisationen, Verträge, Anlagen, Produkte oder weitere fachliche Entitäten. Diese werden meist in anderen Fachanwendungen verwaltet und bilden somit den „Anker“ für die Information. Die Plattform muss sicherstellen, dass Beziehungen unabhängig von organisatorischen Änderungen dauerhaft erhalten bleiben. Änderungen an Beziehungen müssen nachvollziehbar protokolliert werden. Beziehungen sollen für berechtigte Benutzer übersichtlich dargestellt und navigierbar sein. Die Plattform soll hierbei sowohl tabellarische als auch grafische Darstellungen fachlicher Zusammenhänge unterstützen.

4.4 Informationen verwalten

Informationen unterliegen während ihres Lebenszyklus kontinuierlichen Veränderungen. Sie werden erstellt, ergänzt, geprüft, freigegeben, aktualisiert und fortgeschrieben. Die Dokumentenmanagement Plattform muss diese Veränderungen nachvollziehbar unterstützen und gleichzeitig sicherstellen, dass die fachliche Integrität sowie der Zusammenhang der Informationen jederzeit erhalten bleiben. Ziel ist eine transparente, nachvollziehbare und kontrollierte Verwaltung aller Informationen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg. Hierdurch werden eine hohe Informationsqualität, eindeutige Verantwortlichkeiten sowie eine langfristige Nachvollziehbarkeit aller Änderungen sichergestellt.

4.4.1 Dokumentbearbeitung

Dokumente entstehen und entwickeln sich während ihrer Bearbeitung kontinuierlich weiter. Die Dokumentenmanagement-Plattform muss die Erstellung, Bearbeitung und Pflege von Dokumenten über ihren gesamten Lebenszyklus unterstützen und dabei jederzeit deren Integrität, Nachvollziehbarkeit sowie den fachlichen Zusammenhang sicherstellen. Die Plattform muss die Bearbeitung unterschiedlicher Dokumentformate innerhalb einer einheitlichen Arbeitsumgebung unterstützen. Dokumente sollen sowohl direkt innerhalb der Plattform als auch mit geeigneten Fachanwendungen erstellt und bearbeitet werden können. Die Plattform muss sicherstellen, dass Dokumente während ihrer Bearbeitung eindeutig identifizierbar bleiben und jederzeit ihrem fachlichen Kontext zugeordnet werden können. Änderungen dürfen nicht zum Verlust von Metadaten, Beziehungen oder Versionsinformationen führen. Die Bearbeitung soll sowohl durch einzelne Benutzer als auch im Rahmen gemeinsamer Arbeitsprozesse unterstützt werden. Hierbei sind geeignete Mechanismen zur Vermeidung von Bearbeitungskonflikten bereitzustellen. Die Plattform soll eine enge Integration in marktübliche Office-Anwendungen unterstützen und die Bearbeitung von Dokumenten ohne unnötige Medienbrüche ermöglichen.

4.4.2 Versionierung

Die Versionierung gewährleistet die nachvollziehbare Entwicklung von Informationen während ihres gesamten Lebenszyklus. Änderungen an Dokumenten müssen transparent dokumentiert werden, sodass sowohl der aktuelle Bearbeitungsstand als auch frühere Versionen jederzeit nachvollzogen werden können. Neue Versionen müssen automatisch oder regelgesteuert erzeugt werden können. Gleichzeitig muss die Plattform sicherstellen, dass frühere Versionen unverändert erhalten bleiben und jederzeit wiederhergestellt werden können. Versionen müssen miteinander verglichen werden können. Änderungen sollen nachvollziehbar dargestellt werden, sodass Benutzer die Entwicklung eines Dokumentes schnell erkennen können.

4.4.3 Historie und Nachvollziehbarkeit

Die Nachvollziehbarkeit aller fachlich relevanten Änderungen ist eine wesentliche Voraussetzung für Transparenz, Qualitätssicherung und Compliance. Die Plattform muss sämtliche relevanten Ereignisse während des Informationslebenszyklus nachvollziehbar dokumentieren. Die Plattform muss Änderungen an Dokumenten, Metadaten, Beziehungen, Statusinformationen sowie weiteren fachlich relevanten Informationen protokollieren können. Für jede Änderung müssen mindestens Zeitpunkt, ausführender Benutzer sowie Art der Änderung nachvollziehbar dokumentiert werden. Die Plattform muss frühere

Bearbeitungsstände sowie den zeitlichen Verlauf wesentlicher Änderungen nachvollziehbar darstellen können. Hierzu soll die Plattform geeignete Protokollierungs- und Audit Trail-Funktionen bereitstellen, welche eine revisionssichere Nachvollziehbarkeit aller relevanten Änderungen unterstützen.

4.4.4 Statusmodell

Informationen durchlaufen während ihres Lebenszyklus unterschiedliche Bearbeitungszustände. Das Statusmodell dient der transparenten Steuerung dieser Zustände und unterstützt die fachliche Einordnung des jeweiligen Bearbeitungsstandes. Die Plattform soll frei konfigurierbare Statusmodelle für Dokumente, Vorgänge und Akten unterstützen. Statuswechsel müssen regelbasiert oder manuell erfolgen können und nachvollziehbar dokumentiert werden. Statusinformationen müssen für Benutzer jederzeit eindeutig erkennbar sein und in Such -, Workflow-, Berechtigungs- sowie Auswertungsfunktionen berücksichtigt werden können. Die Plattform soll die automatische Steuerung von Statusübergängen in Abhängigkeit fachlicher Ereignisse oder Prozessschritte unterstützen.

4.4.5 Dokumentvorlagen

Dokumentvorlagen unterstützen die standardisierte Erstellung neuer Dokumente und tragen zur Sicherstellung einer einheitlichen Dokumentenqualität bei. Sie reduzieren den manuellen Aufwand und fördern die Einhaltung organisatorischer Vorgaben. Die Plattform muss Dokumentvorlagen für unterschiedliche Dokumentarten verwalten können. Vorlagen müssen Textbausteine, Formatierungen, Metadatenvorbelegungen sowie weitere fachliche Vorgaben enthalten können. Die Plattform soll die zentrale Verwaltung und Versionierung von Dokumentvorlagen unterstützen. Änderungen an Vorlagen dürfen ausschließlich für neu erzeugte Dokumente wirksam werden und bestehende Dokumente nicht unbeabsichtigt verändern. Die Plattform soll Dokumentvorlagen mit Office-Anwendungen integrieren und deren Nutzung unmittelbar während der Dokumenterstellung unterstützen.

4.5 Informationen recherchieren

Der Nutzen einer Dokumentenmanagement-Plattform entsteht durch die zielgerichtete Bereitstellung von Informationen. Mitarbeitende müssen die für ihre Aufgaben erforderlichen Informationen schnell, vollständig und in ihrem fachlichen Zusammenhang finden und nutzen können. Dabei darf sich die Recherche nicht auf einzelne Dokumente beschränken, sondern muss den gesamten Informationskontext berücksichtigen. Die Plattform muss Informationen über unterschiedliche Rechercheverfahren auffindbar machen. Dabei müssen sowohl Dokumente als auch Vorgänge, Akten, Metadaten sowie deren fachliche Beziehungen berücksichtigt werden. Die Recherche muss unabhängig von der ursprünglichen Ablagestruktur erfolgen und den fachlichen Zusammenhang der Informationen berücksichtigen.

4.5.1 Suche

Die Plattform muss eine leistungsfähige Suche über Metadaten sowie Volltextsuche unterstützen. Suchanfragen müssen miteinander kombiniert und durch Filter, Suchoperatoren sowie weitere Suchmechanismen verfeinert werden können. Die Plattform muss unterschiedliche Suchstrategien unterstützen. Hierzu gehören insbesondere einfache Suchanfragen, erweiterte Suchmasken, facettierte Suche sowie gespeicherte Suchanfragen. Suchergebnisse müssen nach unterschiedlichen Kriterien

sortiert, gruppiert und gefiltert werden können. Die Plattform soll eine Vorschau der gefundenen Informationen bereitstellen und den unmittelbaren Zugriff auf die jeweiligen Dokumente, Vorgänge oder Akten ermöglichen. Die Suchfunktionen müssen auch große Informationsbestände performant unterstützen und skalierbar ausgelegt sein.

4.5.2 Recherche

Die Recherche dient der fachlichen Ermittlung zusammengehöriger Informationen und geht über die klassische Suche einzelner Dokumente hinaus. Ziel ist die Bereitstellung eines vollständigen Informationskontextes für den jeweiligen Geschäftsfall. Die Plattform muss Informationen anhand ihres fachlichen Zusammenhangs recherchierbar machen. Neben einzelnen Dokumenten müssen hierbei insbesondere zugehörige Vorgänge, Akten, Metadaten sowie fachliche Beziehungen berücksichtigt werden. Rechercheergebnisse sollen den fachlichen Kontext nachvollziehbar darstellen und eine Navigation zwischen zusammengehörigen Informationen ermöglichen. Die Plattform soll gespeicherte Recherchen, persönliche Favoriten sowie wiederkehrende Rechercheprofile unterstützen.

4.5.3 Navigation

Die Navigation unterstützt den Benutzer bei der Orientierung innerhalb umfangreicher Informationsbestände und ermöglicht den schnellen Wechsel zwischen fachlich zusammengehörigen Informationen. Die Plattform muss unterschiedliche Navigationsformen bereitstellen. Hierzu gehören insbesondere die Navigation über Aktenstrukturen, Vorgänge, Dokumente, Beziehungen, Metadaten sowie weitere fachliche Ordnungskriterien. Benutzer sollen jederzeit erkennen können, in welchem fachlichen Kontext sich eine Information befindet und welche weiteren Informationen hierzu vorhanden sind. Die Plattform soll den Wechsel zwischen unterschiedlichen Sichten unterstützen, ohne dass Informationen mehrfach gespeichert oder redundant abgelegt werden müssen.

4.5.4 Informationssichten

Unterschiedliche Benutzergruppen benötigen unterschiedliche Sichtweisen auf dieselben Informationen. Die Plattform soll deshalb flexible Möglichkeiten zur Darstellung und Aufbereitung von Informationen bereitstellen. Die Plattform muss konfigurierbare Informationssichten unterstützen. Hierzu gehören insbesondere Listen-, Detail-, Karten-, Tabellen- sowie hierarchische Darstellungen. Informationssichten sollen abhängig von Rolle, Aufgabe oder Anwendungsbereich individuell konfigurierbar sein. Darüber hinaus soll die Plattform Dashboards sowie personalisierte Arbeitsbereiche unterstützen.

4.5.5 KI-gestützte Informationsnutzung

Die Plattform soll KI-gestützte Funktionen zur Recherche und Analyse von Informationen bereitstellen. Hierzu gehören insbesondere semantische Suchverfahren, die Erkennung fachlich ähnlicher Informationen, automatische Zusammenfassungen, die Beantwortung fachlicher Fragestellungen auf Grundlage vorhandener Informationen sowie die Unterstützung bei der Identifikation relevanter Zusammenhänge. KI-gestützte Funktionen sollen den fachlichen Kontext von Dokumenten, Vorgängen, Akten sowie deren Beziehungen berücksichtigen und nachvollziehbare Ergebnisse liefern. Die Plattform muss sicherstellen, dass KI-generierte Ergebnisse eindeutig als solche gekennzeichnet werden. Darüber

hinaus müssen Benutzer die Möglichkeit haben, die zugrunde liegenden Informationsquellen nachzuvollziehen und die Ergebnisse fachlich zu bewerten. Die Nutzung von KI-Funktionen muss unter Berücksichtigung geltender Datenschutz -, Sicherheits- und Compliance-Anforderungen erfolgen.

4.6 Informationen steuern und Prozesse unterstützen

Die Bearbeitung geschäftsrelevanter Informationen erfolgt im Regelfall nicht isoliert, sondern eingebettet in fachliche Geschäftsprozesse. Dokumente, Vorgänge und Akten werden erstellt, geprüft, ergänzt, freigegeben und abgeschlossen. Die Plattform muss Funktionen zur Steuerung dokumentenbezogener Geschäftsprozesse bereitstellen. Hierzu gehören insbesondere Workflow-Funktionen, Aufgabenverwaltung, Fristenüberwachung, Freigabeverfahren, Dokumentenlenkung sowie Funktionen zur Zusammenarbeit. Die Prozesssteuerung muss organisationsübergreifend erfolgen können und dabei unterschiedliche Rollen, Verantwortlichkeiten sowie Vertretungsregelungen berücksichtigen.

4.6.1 Workflow

Geschäftsprozesse folgen häufig wiederkehrenden Bearbeitungsabläufen. Die Plattform soll diese Abläufe durch konfigurierbare Workflows unterstützen und dadurch eine einheitliche, transparente und effiziente Prozessbearbeitung ermöglichen. Die Plattform soll grafisch modellierbare Workflow-Verfahren unterstützen. Dabei müssen sowohl einfache Genehmigungsprozesse als auch komplexe mehrstufige Geschäftsprozesse abgebildet werden können. Workflows müssen Dokumente, Vorgänge, Akten sowie weitere fachliche Objekte einbeziehen können. Prozessschritte müssen flexibel konfigurierbar sein und unterschiedliche Rollen, Organisationseinheiten sowie externe Beteiligte berücksichtigen können. Die Plattform muss ereignisgesteuerte, regelbasierte sowie zeitgesteuerte Workflows unterstützen. Darüber hinaus sollen ad hoc initiierte Workflows sowie spontane Prozessanpassungen während der Bearbeitung möglich sein.

4.6.2 Aufgabenmanagement

Aufgaben bilden die operative Grundlage der täglichen Bearbeitung von Geschäftsprozessen. Die Plattform muss die Erstellung, Zuweisung, Bearbeitung und Nachverfolgung von Aufgaben unterstützen und dabei jederzeit Transparenz über offene und abgeschlossene Bearbeitungsschritte gewährleisten. Aufgaben müssen Dokumenten, Vorgängen, Akten oder sonstigen fachlichen Objekten zugeordnet werden können. Die Plattform muss Prioritäten, Bearbeitungsstände, Zuständigkeiten, Fristen sowie Vertretungsregelungen unterstützen. Benutzer müssen persönliche Aufgabenlisten sowie rollenbezogene Arbeitskörbe nutzen können.

4.6.3 Dokumentenlenkung

Dokumente mit steuernder oder regelnder Wirkung unterliegen besonderen Anforderungen hinsichtlich ihrer Erstellung, Prüfung, Freigabe, Veröffentlichung und Außerkraftsetzung. Die Plattform soll diese Prozesse vollständig unterstützen und sicherstellen, dass jederzeit ausschließlich gültige und freigegebene Dokumente verwendet werden. Die Plattform muss unterschiedliche Dokumentzustände, insbesondere Entwurf, Prüfung, Freigabe, Veröffentlichung und Außerkraftsetzung, unterstützen.

Freigabeprozesse müssen vollständig nachvollziehbar dokumentiert werden und mit Versionierung, Historie sowie Berechtigungskonzepten zusammenarbeiten.

4.6.4 Fristen und Wiedervorlagen

Geschäftsrelevante Informationen sind häufig mit fachlichen oder gesetzlichen Fristen verbunden. Die Plattform muss die Überwachung solcher Fristen unterstützen und sicherstellen, dass erforderliche Bearbeitungsschritte rechtzeitig erfolgen. Die Plattform muss Fristen für Dokumente, Vorgänge und Akten verwalten können. Fristen müssen manuell oder automatisiert erzeugt sowie flexibel angepasst werden können. Die Plattform muss Wiedervorlagen unterstützen, welche Benutzer oder Organisationseinheiten zu definierten Zeitpunkten automatisch an anstehende Bearbeitungsschritte erinnern. Fristen und Wiedervorlagen müssen Bestandteil von Workflows und Aufgaben sein können sowie in persönlichen Arbeitslisten und Dashboards berücksichtigt werden. Für zeitkritische oder regelgebundene Geschäftsprozesse müssen Eskalationsmechanismen zur Verfügung stehen. Ziel ist die frühzeitige Erkennung von Terminüberschreitungen sowie die Unterstützung einer transparenten und zuverlässigen Prozesssteuerung. Die Plattform muss Eskalationsregeln für Aufgaben, Fristen, Freigaben sowie weitere Prozessschritte unterstützen. Eskalationen müssen zeit-, ereignis- oder regelgesteuert ausgelöst werden können.

4.6.5 Collaboration

Die Bearbeitung geschäftsrelevanter Informationen erfolgt regelmäßig arbeitsteilig über Organisationsgrenzen hinweg. Die Plattform soll deshalb Funktionen zur strukturierten Zusammenarbeit bereitstellen und den gemeinsamen Informationsaustausch unterstützen. Die Plattform muss die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten, Vorgängen und Akten unterstützen. Sie soll Funktionen zur Zusammenarbeit innerhalb von Teams sowie mit externen Beteiligten bereitstellen. Hierbei sind die jeweiligen Berechtigungen und Sicherheitsanforderungen zu berücksichtigen. Darüber hinaus soll die Plattform die Integration gängiger Kollaborationswerkzeuge, insbesondere Microsoft Teams und Microsoft 365, unterstützen.

4.6.6 Benachrichtigungen

Die Plattform muss Benachrichtigungen über neue Aufgaben, Statusänderungen, Fristabläufe, Freigaben, Eskalationen sowie weitere fachlich relevante Ereignisse bereitstellen. Benachrichtigungen müssen ereignisgesteuert erzeugt werden können und unterschiedliche Kommunikationswege unterstützen. Benutzer sollen Art, Umfang und Häufigkeit der Benachrichtigungen entsprechend ihren Aufgaben individuell konfigurieren können. Die Plattform soll Benachrichtigungen sowohl innerhalb der Anwendung als auch über integrierte Kommunikationsplattformen oder E-Mail bereitstellen können.

4.6.7 Rollen und Verantwortlichkeiten

Die Plattform muss fachliche und organisatorische Rollen unterstützen und diesen flexiblen Dokumenten, Vorgängen, Akten, Aufgaben sowie Prozessschritten zuordnen können. Verantwortlichkeiten müssen für Erstellung, Bearbeitung, Prüfung, Freigabe, Veröffentlichung sowie weitere fachliche Aufgaben differenziert abgebildet werden können. Die Plattform muss

Vertretungsregelungen, organisatorische Änderungen sowie temporäre Zuständigkeitswechsel unterstützen, ohne die Nachvollziehbarkeit der Prozessbearbeitung zu beeinträchtigen.

4.7 Informationen integrieren

Geschäftsrelevante Informationen entstehen und werden verarbeitet in einer Vielzahl unterschiedlicher Fachanwendungen, Standardsoftwarelösungen und Kommunikationsplattformen. Die Dokumentenmanagement-Plattform soll diese Systemlandschaft nicht ersetzen, sondern sie sinnvoll ergänzen und als zentrale Informationsplattform mit den vorhandenen Anwendungen zusammenarbeiten. Die Plattform muss standardisierte Verfahren zur Integration mit internen und externen Informationssystemen bereitstellen. Dabei müssen sowohl Dokumente als auch Metadaten, fachliche Beziehungen, Vorgänge sowie weitere Informationen systemübergreifend verarbeitet werden können. Die Plattform muss unterschiedliche Integrationsszenarien unterstützen. Hierzu gehören insbesondere Echtzeitkommunikation, ereignisgesteuerte Verarbeitung, Stapelverarbeitung sowie serviceorientierte Integrationsverfahren.

4.7.1 Integrationsarchitektur

Die Plattform muss standardisierte Programmierschnittstellen sowie Integrationsdienste bereitstellen, welche den Austausch von Informationen mit internen und externen Anwendungen unterstützen. Integrationsschnittstellen müssen dokumentiert, versionierbar und langfristig stabil nutzbar sein. Änderungen an Schnittstellen dürfen bestehende Integrationen möglichst nicht beeinträchtigen. Die Plattform soll serviceorientierte Architekturen unterstützen und die Integration neuer Anwendungen ohne grundlegende Änderungen der Systemarchitektur ermöglichen. Hierzu sollen insbesondere REST-basierte APIs sowie weitere etablierte Integrationsstandards unterstützt werden.

4.7.2 Integration von Standardanwendungen

Mitarbeitende arbeiten täglich mit unterschiedlichen Standardanwendungen. Die Dokumentenmanagement-Plattform soll sich deshalb möglichst nahtlos in diese Arbeitsumgebung integrieren und Medienbrüche vermeiden. Die Plattform muss die Integration marktüblicher Office- und Kollaborationslösungen unterstützen.

Hierzu gehören insbesondere

- Microsoft Outlook
- Microsoft Office
- Microsoft Teams
- Microsoft SharePoint

Dokumente sollen unmittelbar aus diesen Anwendungen heraus abgelegt und den jeweiligen Vorgängen oder Akten zugeordnet werden können. Die Integration soll eine möglichst einheitliche Benutzerführung unterstützen und den Wechsel zwischen den Anwendungen auf ein notwendiges Maß beschränken.

4.7.3 Integration von Fachanwendungen

Geschäftsrelevante Informationen entstehen überwiegend innerhalb spezialisierter Fachverfahren und Agenturanwendungen. Die Dokumentenmanagement-Plattform muss diese Anwendungen bei der Verwaltung ihrer Dokumente und Informationen unterstützen, ohne deren fachliche Aufgaben zu übernehmen. Die Plattform muss Fachanwendungen in die Lage versetzen, Dokumente, Metadaten sowie weitere Informationen automatisiert zu erzeugen, abzulegen, zu recherchieren und weiterzuverarbeiten. Zur Integration sollen standardisierte Verfahren wie REST, CMIS, Webservices oder vergleichbare Schnittstellentechnologien unterstützt werden.

4.7.4 Identitäts- und Benutzerintegration

Eine durchgängige Informationsverarbeitung setzt eine zentrale Verwaltung von Benutzern, Rollen und Berechtigungen voraus. Die Dokumentenmanagement-Plattform muss sich deshalb in bestehende Identitäts- und Verzeichnisdienste integrieren lassen. Die Plattform muss Benutzer, Gruppen sowie organisatorische Strukturen aus vorhandenen Verzeichnisdiensten übernehmen und aktuell halten können. Hierzu sollen insbesondere LDAP, Microsoft Active Directory, MS Entra ID sowie marktübliche Verfahren für Single Sign-on und föderierte Authentifizierung unterstützt werden. Die Integration muss sicherstellen, dass Rollen, Berechtigungen und organisatorische Änderungen systemübergreifend konsistent berücksichtigt werden können.

4.7.5 Import-, Export- und Migrationsverfahren

Neben der laufenden Integration bestehender Anwendungen muss die Plattform auch den strukturierten Austausch größerer Informationsbestände unterstützen. Hierzu gehören insbesondere Einführungsprojekte, Datenmigrationen sowie der regelmäßige Import oder Export von Dokumenten und Metadaten. Die Plattform muss standardisierte Verfahren zum Import und Export von Dokumenten, Metadaten, Akten- und Vorgangsstrukturen bereitstellen. Import- und Exportprozesse müssen automatisiert, protokollierbar und fehlertolerant durchgeführt werden können. Darüber hinaus soll die Plattform geeignete Funktionen zur Unterstützung von Migrationen, Datenübernahmen sowie Systemwechseln bereitstellen.

4.8 Informationen archivieren und aussondern

Ziel ist eine regelkonforme und weitgehend automatisierte Verwaltung des gesamten Lebenszyklus geschäftsrelevanter Informationen bis zu deren endgültiger Archivierung oder Aussonderung. Die Plattform soll dabei sicherstellen, dass Informationen weder zu früh gelöscht noch länger als erforderlich aufbewahrt werden und sämtliche Aufbewahrungs- und Löschprozesse transparent dokumentiert werden. Die Verwaltung von Aufbewahrungsfristen sowie Lösch- und Archivierungsregeln muss regelbasiert erfolgen und sich flexibel an unterschiedliche fachliche, gesetzliche und organisatorische Anforderungen anpassen lassen. Die Plattform soll Verfahren des Records Management unterstützen und die regelkonforme Verwaltung archivierungspflichtiger Informationen über deren gesamten Lebenszyklus ermöglichen.

4.8.1 Aufbewahrungsregeln

Die Dauer der Aufbewahrung geschäftsrelevanter Informationen richtet sich nach gesetzlichen, regulatorischen sowie organisatorischen Vorgaben. Die Plattform muss diese Vorgaben flexibel verwalten und automatisiert anwenden können. Die Plattform muss frei konfigurierbare Aufbewahrungsregeln unterstützen. Diese müssen Dokumentarten, Vorgangstypen, Aktenarten oder weiteren fachlichen Objekten zugeordnet werden können. Beginn, Unterbrechung, Verlängerung und Ende von Aufbewahrungsfristen müssen entsprechend definierten fachlichen Regeln gesteuert werden können.

4.8.2 Archivierung und Rendition

Die Plattform muss Informationen einschließlich ihrer Metadaten, Beziehungen sowie ihres fachlichen Kontextes langfristig unveränderbar archivieren können. Archivierte Informationen müssen entsprechend ihrer Berechtigung weiterhin recherchierbar und lesbar bleiben. Zur Sicherstellung der Integrität und Authentizität sollen marktübliche Verfahren, beispielsweise unveränderbare Speichertechnologien, elektronische Signaturen, Zeitstempel oder vergleichbare Mechanismen, unterstützt werden. Für eine zukünftige Langzeitarchivierung soll zudem eine Konvertierung der Dokumente in ein revisionssicheres Format erfolgen können. Hierzu wird PDF/A präferiert. Die Erzeugung einer PDF/A-Variante eines Dokumentes kann parallel zum Erhalt des Originalformates erfolgen und soll im Hintergrund durch einen „Rendering-Prozess“ ablaufen.

4.8.3 Aussonderung und Löschung

Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen müssen Informationen entsprechend den jeweils geltenden Regelungen aus dem Informationsbestand entfernt oder einer weiteren Verwendung zugeführt werden können. Die Plattform muss regelbasierte Verfahren zur Aussonderung und Löschung von Informationen bereitstellen. Vor einer endgültigen Löschung müssen geeignete Prüf- und Freigabeverfahren unterstützt werden können. Löschvorgänge müssen vollständig nachvollziehbar dokumentiert werden und dürfen ausschließlich durch berechtigte Benutzer oder automatisierte Regelwerke ausgelöst werden. Darüber hinaus muss die Plattform datenschutzrechtliche Anforderungen, insbesondere im Zusammenhang mit personenbezogenen Informationen, unterstützen.

4.9 Plattform administrieren und schützen

Neben der Unterstützung der fachlichen Geschäftsprozesse muss die Plattform geeignete Funktionen für Administration, Benutzerverwaltung, Sicherheitsmanagement sowie den technischen Betrieb bereitstellen. Ziel ist eine Plattform, die sich mit vertretbarem Administrationsaufwand betreiben und an organisatorische sowie technische Veränderungen anpassen lässt. Gleichzeitig müssen Verfügbarkeit, Informationssicherheit, Datenschutz und Compliance dauerhaft gewährleistet werden. Die Plattform muss zentrale Funktionen für Administration, Benutzer- und Rollenverwaltung, Sicherheitsmanagement sowie den technischen Betrieb bereitstellen. Die Plattform muss den sicheren Betrieb in Cloud - Betriebsmodellen unterstützen. Hierbei müssen Skalierbarkeit, Hochverfügbarkeit sowie die langfristige Wartbarkeit der Plattform gewährleistet werden.

4.9.1 Administration

Die langfristige Nutzbarkeit der Plattform setzt eine leistungsfähige und gleichzeitig einfach handhabbare Administration voraus. Ziel ist eine möglichst weitgehende Konfiguration der Plattform ohne aufwändige Individualentwicklungen. Die Plattform muss daher eine zentrale Administration sämtlicher fachlicher und technischer Konfigurationen unterstützen. Hierzu gehören insbesondere Dokumentarten, Aktenarten, Vorgangstypen, Metadatenmodelle, Klassifikationen, Workflows, Vorlagen sowie weitere Konfigurationselemente. Administrative Änderungen müssen versioniert, nachvollziehbar dokumentiert und kontrolliert freigegeben werden können. Die Plattform soll mandantenfähige Administrationskonzepte unterstützen und unterschiedliche organisatorische Zuständigkeiten berücksichtigen können.

4.9.2 Benutzer- und Berechtigungsmanagement

Die Plattform muss „Single-Sign-On“ unterstützen, so dass sich ein Benutzer über ein IDM (Identity Management - aktuell das Windows-Login) authentifiziert. Die primäre Benutzerverwaltung erfolgt im bestehenden Active Directory bzw. IDM. Die Plattform muss rollenbasierte Berechtigungsmodelle unterstützen. Berechtigungen müssen auf Dokumente, Vorgänge, Akten, Metadaten, Funktionen sowie administrative Bereiche differenziert vergeben werden können. Das Berechtigungskonzept muss Vererbungsmechanismen, Ausnahmeregelungen sowie zeitlich begrenzte Berechtigungen unterstützen. Benutzer, Gruppen und organisatorische Einheiten sollen möglichst automatisiert aus bestehenden Verzeichnisdiensten übernommen und synchronisiert werden können.

4.9.3 Informationssicherheit und Datenschutz

Die Plattform muss technische und organisatorische Maßnahmen bereitstellen, um Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Informationen dauerhaft sicherzustellen. Dazu sind moderne Authentifizierungs- und Autorisierungsverfahren zu unterstützen um unberechtigte Zugriffe wirksam verhindern. Informationen müssen während der Speicherung und – soweit erforderlich – auch während der Übertragung geschützt werden können. Um sensible Daten zu schützen, muss die Plattform die Möglichkeit unterstützen, sämtlichen Datenverkehr (Benutzerauthentifizierung, Dokumente, Metadaten, etc.) gemäß Empfehlungen des BSI IT-Grundschutz verschlüsselt und abhörsicher zu übertragen. Eine Webverbindung muss beispielsweise mindestens TLS 1.2 verwenden. Unverschlüsselte Datenverbindungen sind zu unterbinden. Sicherheitsrelevante Ereignisse müssen nachvollziehbar protokolliert werden. Die Plattform soll Funktionen zur Unterstützung von Datenschutz-, Compliance- und Informationssicherheitsanforderungen bereitstellen.

4.9.4 Betrieb und Überwachung

Die Plattform muss Funktionen für Monitoring, Protokollierung, Fehlerdiagnose sowie Performanceüberwachung bereitstellen. Sie muss zudem Wartungsarbeiten sowie Softwareaktualisierungen unterstützen, ohne die Integrität der Informationen oder den laufenden Betrieb unnötig zu beeinträchtigen. Darüber hinaus sollen Funktionen zur Sicherung und Wiederherstellung der Plattform sowie ihrer Informationen bereitgestellt werden.

4.9.5 Skalierbarkeit und Betriebsmodelle

Die Plattform soll langfristig gemeinsam mit den Anforderungen der Agentur wachsen können. Architektur und Betriebsmodell müssen deshalb eine schrittweise Erweiterung der Plattform ohne grundlegende Systemänderungen ermöglichen. Die Plattform muss unterschiedliche Betriebsmodelle unterstützen. Hierzu gehören insbesondere Private-Cloud-, Public-Cloud- sowie hybride Betriebsformen. Architektur, Speicherkonzepte und Systemkomponenten müssen horizontal und vertikal skalierbar sein und den Ausbau hinsichtlich Benutzerzahlen, Informationsvolumen sowie Transaktionsaufkommen unterstützen. Die Plattform soll Hochverfügbarkeitskonzepte sowie Verfahren zur Lastverteilung und Ausfallsicherheit unterstützen und eine langfristig wirtschaftliche Betriebsführung ermöglichen.

5 Nichtfunktionale Anforderungen

Neben dem fachlichen Leistungsumfang bestimmen insbesondere die qualitativen Eigenschaften einer Dokumentenmanagement-Plattform deren langfristigen Nutzen und ihre Akzeptanz innerhalb der Organisation. Die zukünftige Plattform muss deshalb nicht nur die funktionalen Anforderungen unterstützen, sondern diese dauerhaft wirtschaftlich, sicher, leistungsfähig und benutzerfreundlich bereitstellen. Ziel ist eine Plattform, die sich flexibel an organisatorische und technische Veränderungen anpassen lässt, einen wirtschaftlichen Betrieb ermöglicht und gleichzeitig eine hohe Benutzerakzeptanz erreicht. Die Plattform muss die nachfolgend beschriebenen nichtfunktionalen Anforderungen unabhängig vom gewählten Betriebsmodell erfüllen.

5.1 Benutzerfreundlichkeit

Die Benutzerfreundlichkeit ist eine wesentliche Voraussetzung für die Akzeptanz der Dokumentenmanagement-Plattform im Arbeitsalltag. Die Plattform soll eine intuitive und möglichst selbsterklärende Bedienung unterstützen und den Bearbeitungsaufwand für wiederkehrende Aufgaben auf ein notwendiges Minimum reduzieren. Die Benutzeroberfläche muss übersichtlich aufgebaut sein und eine konsistente Bedienphilosophie über sämtliche Funktionsbereiche hinweg unterstützen. Benutzer sollen häufig genutzte Funktionen mit möglichst wenigen Arbeitsschritten ausführen können. Wiederkehrende Arbeitsabläufe sollen durch geeignete Komfortfunktionen unterstützt werden. Die Plattform muss unterschiedliche Benutzerrollen berücksichtigen und eine aufgabengerechte Darstellung der jeweiligen Funktionen ermöglichen. Die Benutzeroberfläche soll individuell konfigurierbar sein und persönliche Einstellungen dauerhaft speichern können.

5.2 Performance

Eine hohe Leistungsfähigkeit der Plattform ist Voraussetzung für effiziente Arbeitsabläufe sowie eine hohe Benutzerakzeptanz. Die Plattform muss deshalb auch bei großen Informationsbeständen und hoher Benutzerzahl kurze Reaktionszeiten gewährleisten. Die System-Architektur ist so zu gestalten, dass Flaschenhälse ausgeschlossen sind. Nach einer Benutzereingabe wird ein Abschluss der beabsichtigten Aktion durch das System in unter 5 Sekunden erwartet. Sofern eine Aktion zu längeren Laufzeiten im Hintergrund führt, muss dies dem Anwender durch eine Meldung mitgeteilt werden, um auf Wunsch auch einen Abbruch der Aktion zu ermöglichen. Zudem soll es möglich sein, zunächst nur Teilergebnismengen zu liefern, die auf Anwenderwunsch dann erweitert werden. Beispielsweise soll

gemeldet werden, wenn eine Recherche mehr als 10.000 Treffer erwarten lässt. Diese Meldung muss nach max. 5 sec. erscheinen. Nach Erscheinen dieser Meldung, sollen nach max. weiteren 5 sec. z.B. die ersten 100 oder 1.000 Treffer angezeigt werden, jedoch kein automatisches Weiterladen im Hintergrund erfolgen, sofern der Anwender dies nicht explizit bestätigt / wünscht. Verarbeitungsgeschwindigkeiten dürfen lediglich durch physikalische und nicht durch softwareseitige Faktoren limitiert werden. Weiterhin darf die Geschwindigkeit durch das Wachstum von Dokumenten nicht abnehmen.

5.3 Skalierbarkeit

Die zukünftige Plattform soll gemeinsam mit den Anforderungen der Agentur wachsen können. Architektur und Systemdesign müssen deshalb einen schrittweisen Ausbau der Lösung ermöglichen, ohne grundlegende Änderungen der Plattform erforderlich zu machen. Die Plattform muss hinsichtlich Benutzerzahlen, Dokumentvolumen, Datenmengen sowie Transaktionsaufkommen skalierbar sein. Der Ausbau zusätzlicher Organisationseinheiten oder weiterer Anwendungsbereiche soll ohne grundlegende Änderungen der Plattformarchitektur möglich sein. Der Anbieter soll die Skalierungsmechanismen seiner Lösung beschreiben und bereits realisierte Größenordnungen vergleichbarer Installationen darstellen.

5.4 Verfügbarkeit

Die Dokumentenmanagement-Plattform bildet eine zentrale Arbeitsplattform für die Verwaltung geschäftsrelevanter Informationen. Ausfälle oder längere Unterbrechungen können unmittelbare Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse haben. Die Plattform muss daher geeignete Verfahren zur Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit unterstützen. Hierzu gehören insbesondere Hochverfügbarkeitskonzepte, Verfahren zur Fehlererkennung sowie geeignete Mechanismen zur Wiederherstellung des Systembetriebs nach Störungen. Der Anbieter soll die vorgesehenen Konzepte zur Sicherstellung der Verfügbarkeit seiner Lösung beschreiben.

5.5 Barrierefreiheit

Die Dokumentenmanagement-Plattform soll allen Benutzergruppen eine gleichberechtigte und möglichst uneingeschränkte Nutzung ermöglichen. Hierzu muss die Benutzeroberfläche barrierearm gestaltet sein und unterschiedliche individuelle Bedürfnisse der Benutzer berücksichtigen. Die Plattform soll anerkannte Standards zur Barrierefreiheit unterstützen und eine Nutzung durch Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen ermöglichen. Hierzu gehören insbesondere eine nachvollziehbare Bedienstruktur, die Unterstützung von Tastaturbedienung, ausreichende Kontraste, skalierbare Darstellungen sowie die Kompatibilität mit gängigen unterstützenden Technologien, beispielsweise Screenreadern. Die Plattform soll bei der Gestaltung der Benutzeroberfläche die Anforderungen der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) sowie vergleichbarer anerkannter Standards berücksichtigen. Der Anbieter soll darstellen, in welchem Umfang seine Lösung die Anforderungen an eine barrierefreie Nutzung erfüllt und welche Einschränkungen gegebenenfalls bestehen.

6 Einführung der Lösung

Die Einführung einer agentursweiten Dokumentenmanagement-Plattform ist ein organisatorisches und technisches Transformationsprojekt. Neben der Bereitstellung der Softwarelösung sind die fachlichen Anforderungen der Organisation in eine betriebsfähige und zukunftssichere Gesamtlösung zu überführen. Hierzu sind geeignete Projektmethoden, eine enge Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sowie ein strukturiertes Vorgehen erforderlich. Ziel ist eine schrittweise, nachvollziehbare und qualitätsgesicherte Einführung der Lösung. Der Auftragnehmer soll den Auftraggeber während der gesamten Projektlaufzeit fachlich, methodisch und technisch unterstützen und die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Produktivbetrieb schaffen. Zu den Leistungen des Auftragnehmers gehören insbesondere die Projektplanung, die fachliche Konzeption, die Konfiguration der Lösung, die Durchführung von Workshops, die Unterstützung bei Tests, die Schulung der Benutzer sowie die Begleitung der Produktivsetzung. Die Einführung der Lösung muss in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber erfolgen. Der Auftragnehmer hat hierbei ein strukturiertes Vorgehensmodell anzuwenden und die einzelnen Projektphasen transparent zu planen, zu dokumentieren und nachvollziehbar umzusetzen.

6.1 Projektvorgehen

Der Auftragnehmer muss zu Projektbeginn ein detailliertes Einführungskonzept einschließlich Projektstruktur, Terminplanung, Meilensteinen, Ressourcenplanung sowie Kommunikations - und Eskalationswegen vorlegen. Das Vorgehensmodell muss die einzelnen Projektphasen nachvollziehbar beschreiben und geeignete Verfahren zur Projektsteuerung, Qualitätssicherung sowie zum Risikomanagement vorsehen. Der Auftragnehmer muss den Projektfortschritt regelmäßig dokumentieren und den Auftraggeber über den Stand der Arbeiten, erkannte Risiken sowie erforderliche Entscheidungen informieren. Das Projektvorgehen soll ausreichend flexibel gestaltet sein, um fachliche Erkenntnisse aus den Workshops, Pilotierungen und Testphasen angemessen berücksichtigen zu können.

6.2 Projektmanagement und Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer muss ein geeignetes Projektmanagement bereitstellen, welches insbesondere die Projektplanung, Projektsteuerung, Terminüberwachung, Ressourcenkoordination sowie das Management von Risiken, Abhängigkeiten und Entscheidungen umfasst. Während der Projektlaufzeit sind regelmäßige Projektbesprechungen mit dem Auftraggeber durchzuführen. Der Auftragnehmer hat den Projektfortschritt nachvollziehbar zu dokumentieren und den Auftraggeber regelmäßig über den Stand der Arbeiten, erreichte Meilensteine, offene Punkte sowie erkannte Projektrisiken zu informieren. Der Auftragnehmer muss ein geeignetes Verfahren zur Behandlung von Änderungen während des Projektverlaufs bereitstellen. Änderungen an Anforderungen, Konfigurationen oder Projektabläufen sind hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf Termine, Kosten und Qualität transparent darzustellen und gemeinsam mit dem Auftraggeber abzustimmen. Zur Sicherstellung einer gleichbleibend hohen Projektqualität hat der Auftragnehmer geeignete Maßnahmen des Qualitätsmanagements anzuwenden. Hierzu gehören insbesondere die Qualitätssicherung der Projektergebnisse, interne Prüfschritte vor deren Übergabe an den Auftraggeber sowie die nachvollziehbare Dokumentation der jeweiligen Freigabestände. Sämtliche Projektergebnisse sind in geeigneter Form zu dokumentieren und dem Auftraggeber in einer nachvollziehbaren und dauerhaft nutzbaren Form zu übergeben.

6.3 Fachliche Konzeption und Workshops

Der Auftragnehmer muss die erforderlichen Workshops vorbereiten, durchführen und nachbereiten. Hierzu gehören insbesondere die Moderation der Workshops, die strukturierte Aufnahme der Ergebnisse sowie deren Überführung in ein umsetzbares Fach- und Umsetzungskonzept. Auf Grundlage der Workshops hat der Auftragnehmer die erforderlichen Feinkonzepte für die Konfiguration der Lösung zu erstellen. Hierzu gehören insbesondere die Konkretisierung von Dokumentarten, Aktenarten, Metadatenmodellen, Rollen- und Berechtigungskonzepten, Workflows sowie weiterer fachlicher Konfigurationen. Sämtliche Konzeptionsergebnisse sind nachvollziehbar zu dokumentieren und vor der Umsetzung gemeinsam mit dem Auftraggeber abzustimmen.

6.4 Konfiguration und Customizing

Der Auftragnehmer muss die angebotene Standardsoftware entsprechend den abgestimmten Fachkonzepten konfigurieren und an die Anforderungen des Auftraggebers anpassen. Ziel ist die Umsetzung der fachlichen Anforderungen unter weitgehender Nutzung des Standardfunktionsumfangs der angebotenen Lösung. Die Konfiguration umfasst insbesondere die Einrichtung von Dokumentarten, Aktenarten, Vorgangstypen, Metadaten, Klassifikationen, Rollen, Berechtigungen, Workflows, Vorlagen, Suchmasken, Dashboards sowie weiterer Konfigurationselemente. Individualentwicklungen sollen auf das fachlich notwendige Maß beschränkt werden. Der Auftragnehmer hat darzustellen, welche Anforderungen durch Standardkonfiguration und welche gegebenenfalls durch individuelle Erweiterungen umgesetzt werden. Sämtliche Konfigurationen sind nachvollziehbar zu dokumentieren und versioniert bereitzustellen.

6.5 Test und Pilotierung

Vor der agenturweiten Einführung ist die Lösung gemeinsam mit dem Auftraggeber in geeigneten Pilotbereichen zu erproben und fachlich zu validieren. Ziel ist die frühzeitige Identifikation von Optimierungspotenzialen sowie die Sicherstellung einer stabilen und praxistauglichen Lösung.

Der Auftragnehmer muss die Pilotierung organisatorisch und fachlich begleiten. Hierzu gehören insbesondere die Unterstützung bei der Durchführung der Tests, die Dokumentation der Ergebnisse, die Analyse erkannter Abweichungen sowie die Umsetzung abgestimmter Optimierungsmaßnahmen. Der Auftragnehmer hat geeignete Testkonzepte sowie Testprotokolle bereitzustellen und den Auftraggeber bei der Planung, Durchführung und Auswertung der Testphasen zu unterstützen. Die Ergebnisse der Pilotierung bilden die Grundlage für die anschließende Einführung weiterer Organisationsbereiche.

6.6 Schulung und Befähigung

Die nachhaltige Nutzung der Lösung setzt eine zielgruppengerechte Qualifizierung der beteiligten Benutzer voraus. Der Auftragnehmer muss hierzu geeignete Schulungs- und Befähigungskonzepte bereitstellen. Der Auftragnehmer muss Schulungen für Administratoren und Key User durchführen. Die Inhalte sind auf die jeweiligen Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Teilnehmer auszurichten. Die Schulung der Endanwender soll durch Trainingsmaterialien, wie zum Bsp. Lernvideos oder WBT, Dokumentationen, etc. des Auftragnehmers unterstützt werden. Die Schulungen sollen neben der Bedienung der Lösung insbesondere die zugrunde liegenden Arbeitsweisen, organisatorischen

Regelungen sowie bewährte Vorgehensweisen vermitteln. Der Auftragnehmer hat geeignete Schulungsunterlagen bereitzustellen und dem Auftraggeber zur weiteren Nutzung zu überlassen. Darüber hinaus soll der Auftragnehmer den Aufbau interner Multiplikatoren unterstützen, um eine eigenständige Weiterentwicklung und Nutzung der Lösung innerhalb der Organisation zu fördern.

6.7 Produktivsetzung und Übergang in den Regelbetrieb

Der Auftragnehmer muss den Auftraggeber bei der Produktivsetzung der Lösung sowie während der anschließenden Stabilisierungsphase unterstützen. Ziel ist ein möglichst reibungsloser Übergang vom Projekt in den Regelbetrieb. Der Auftragnehmer hat die Produktivsetzung gemeinsam mit dem Auftraggeber zu planen, vorzubereiten und durchzuführen. Während der Einführungsphase muss der Auftragnehmer eine erhöhte Unterstützungsleistung zur schnellen Bearbeitung auftretender Fragestellungen oder Störungen bereitstellen. Nach Abschluss der Produktivsetzung sind sämtliche Projektergebnisse, Konfigurationen und Dokumentationen vollständig an den Auftraggeber zu übergeben.

6.8 Leistungen im Regelbetrieb

6.8.1 Systembetrieb

Typische Betriebsaufgaben sowie die Wartung des Systems in Bezug auf Updates, etc. sollen durch den Auftragnehmer unterstützt werden. Die Handhabung von fachlichen Anforderungen oder Fragen werden durch die intern beim Auftraggeber zuständigen Ansprechpartner aufgenommen und entweder durch eigene Mitarbeiter oder auch Berater des Auftragnehmers umgesetzt. Dabei sind folgende Unterstützungen vorzusehen:

- 1st-Level-Support (Hotline) erfolgt durch Auftraggeber (Entgegennahme von Störungen)
- 2st-Level-Support durch Auftraggeber (Qualifizierung der Störung; entweder direkte Behebung mit eigenem Fachpersonal oder Weitergabe an Auftragnehmer)
- 3rd-Level-Support durch den Auftragnehmer

Zum Austausch zwischen den Beteiligten soll ein Verfahren etabliert werden, welches eine Nachverfolgung aller Aufgaben sichergestellt ist.

6.8.2 Kritikalität

Durch den zukünftigen Ausbau wird die Anwendung immer stärker als geschäfts- und zeitkritisch einzustufen sein.

Die angebotene Lösung muss für den produktiven Einsatz geschäftskritischer digitaler Geschäftsverfahren geeignet sein.
Der Auftragnehmer hat ein Betriebs-, Verfügbarkeits-, Backup- und Notfallkonzept für die angebotene Lösung vorzulegen. Die Lösung muss eine monatliche Verfügbarkeit von mindestens 99,9 % gewährleisten.
Der Auftragnehmer hat darzustellen, welche Maßnahmen zur Sicherstellung des Betriebs, zur Datensicherung sowie zur Wiederherstellung der Lösung im Störungs- oder Notfallfall vorgesehen sind.

Hierbei sind die angestrebten Wiederherstellungszeiten (Recovery Time Objective, RTO) sowie die maximal zulässigen Datenverluste (Recovery Point Objective, RPO) anzugeben.
Die Lösung muss über geeignete Verfahren zur Datensicherung, Wiederherstellung und Überwachung des Betriebs verfügen. Die zugrunde liegenden Betriebs- und Sicherheitsmaßnahmen sind nachvollziehbar zu beschreiben.

6.8.3 Administration und Anwendungsbetreuung

Die Anforderungen aus dem Bereich „Compliance“ sind in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Es ist daher erforderlich, den Lebenszyklus eines Prozesses ob mit oder ohne Dokumentenbezug nachvollziehbar zu gestalten. Um dies in Bezug auf den Umgang mit Dokumenten zu ermöglichen, muss es zukünftig möglich sein, die Dokumentenprozesse auszuwerten. Da die Auswertung ebenso mitbestimmungspflichtig ist, muss eine Verfolgung bis auf Gruppenebene immer möglich sein, eine weiterführende Auswertung bis auf Benutzerebene bedarf der Zustimmung des Anwenders oder der Mitbestimmungsgremien. Auch in Bezug auf die Administration des Systems sind die Werkzeuge hinsichtlich Anwenderfreundlichkeit, Nachvollziehbarkeit der Aktivitäten und Transparenz zu integrieren. So muss z.B. bei Änderungen von Berechtigungen nachvollziehbar sein, wer diese durchgeführt hat und von wo nach wo eine Veränderung stattgefunden hat (Historisierung). Der Zugang zu den Administrationswerkzeugen selbst muss reguliert und ebenso protokolliert werden. Benutzereinstellungen, die in einer Entwicklungsumgebung angelegt und getestet wurden, müssen auf Bedarf auch in Folgesysteme (Test- oder Produktionssystem) transportiert werden, um hierdurch den Pflegeaufwand für die Administration möglichst gering zu halten. Letztlich sind auch im Tagesgeschäft immer wieder Statistiken erforderlich, um den Systembetrieb zu analysieren und ggf. sogar für Abrechnungszwecke nachzuweisen. Hierzu zählen z.B. Reports über den Zugang von neuen Dokumenten, Benutzerzugriffe (Recherchen) auf Dokumentbestände in einem Zeitraum, angelegte, aktive oder passive Benutzer und vieles mehr. Da diese Anforderungen recht vielschichtig sind, ist ein Reporting-Werkzeug hierzu erforderlich, in welchem ein definierter Satz an Auswertungen bereits mitgeliefert wird, dem Administrator jedoch auf Basis einer transparenten Datenbank auch die eigene Erstellung freier Reports ermöglicht werden. Ein solches Reporting-Werkzeug muss in eine Monitoring-Konsole einzubetten sein, um die laufende Überwachung im Tagesgeschäft zu gewährleisten. Das System muss im Fehlerfall aussagefähige Meldungen und Protokollierungseinträge liefern.

6.8.4 Produktaktualisierungen

Bevor Updates installiert werden, muss der Auftraggeber über die Art und den Umfang der Updates schriftlich informiert werden. Das Update darf erst nach Einwilligung durch den Auftraggeber eingespielt werden. Das Einspielen der Updates, sowie Wartungsarbeiten am System, sollen außerhalb der üblichen Bürozeiten des Auftraggebers stattfinden. Der Support durch regelmäßige Updates muss durch den Auftragnehmer garantiert werden. Der Auftraggeber kann nach angemessenem Zeitraum (6 Monate) ein Upgrade der Software auf die neueste Standardversion verlangen, dass ausschließlich zu Kosten eines Releasewechsels durchgeführt wird. Das Upgrade enthält ebenfalls die Dokumentation der Software.

7 Anforderungen an den Bieter und das Angebot

7.1 Anforderungen an das Angebot

Der Bieter hat ein vollständiges und nachvollziehbares Angebot vorzulegen, das die angebotene Lösung, das Einführungsvorgehen sowie die Leistungen des Auftragnehmers transparent beschreibt.

Das Angebot muss mindestens folgende Bestandteile enthalten:

- Beschreibung der angebotenen Gesamtlösung einschließlich ihrer wesentlichen Komponenten und Architektur
- Darstellung der vorgesehenen Zielarchitektur einschließlich einer grafischen Systemübersicht
- Beschreibung des fachlichen, technischen und organisatorischen Umsetzungsvorgehens
- Konkrete Benennung der erforderlichen Voraussetzungen und Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers
- Darstellung der erforderlichen Infrastruktur-, Betriebs- und Lizenzkomponenten
- Transparente Darstellung sämtlicher einmaliger und wiederkehrender Kosten
- Beschreibung der enthaltenen Support-, Wartungs- und Updateleistungen
- Darstellung der vorgesehenen Projektorganisation und Kommunikationsstruktur
- Benennung der eingesetzten Rollen und Qualifikationen des Projektteams

7.2 Anforderungen an das Lösungskonzept

Der Bieter hat ein Lösungskonzept vorzulegen, welches nachvollziehbar beschreibt, wie die Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung umgesetzt werden.

Das Lösungskonzept soll insbesondere enthalten:

- Beschreibung der fachlichen Umsetzung der Anforderungen
- Beschreibung der technischen Umsetzung und Integrationsarchitektur
- Darstellung des Betriebs-, Sicherheits- und Berechtigungskonzeptes
- Beschreibung der Migrations-, Import- und Exportverfahren
- Darstellung der Administrations- und Betriebsprozesse
- Beschreibung der Möglichkeiten zur Erweiterung und Skalierung der Lösung
- Darstellung der eingesetzten KI-Funktionen und deren Betriebsmodell
- Benennung etwaiger Einschränkungen oder Voraussetzungen

7.3 Projektplanung und Ressourcen

Der Bieter hat einen projektbezogenen Umsetzungsplan vorzulegen.

Dieser soll mindestens enthalten:

- Projektphasen und wesentliche Meilensteine
- Arbeitspakete und erwartete Ergebnisse
- Zeitplanung einschließlich Projektvorlaufzeiten
- Ressourcenplanung des Auftragnehmers
- Konkrete Benennung erforderlicher Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers
- Risiken, Abhängigkeiten und kritische Erfolgsfaktoren

7.4 Schulungs- und Befähigungskonzept

Der Bieter hat ein Schulungs- und Befähigungskonzept vorzulegen.

Dieses soll insbesondere folgende Zielgruppen berücksichtigen:

- Administratorinnen und Administratoren
- Key User
- Fachanwenderinnen und Fachanwender
- Projektverantwortliche

Für die Schulungen sind geeignete Unterlagen sowie digitale Lern- und Informationsmaterialien bereitzustellen.

7.5 Leistungserbringung

Der Bieter muss in der Lage sein, Leistungen sowohl remote als auch vor Ort in Bonn zu erbringen.

Workshops, Abstimmungstermine, Schulungen, Abnahmen sowie sonstige projektbezogene Leistungen sind nach Bedarf in Präsenz oder online durchzuführen. Die konkrete Form der Leistungserbringung wird projektbezogen zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer abgestimmt.

Der Bieter muss die Kosten für die Lizenz- und Speichergebühren zum 29.12.2026 in Rechnung stellen und die Rechnung dem Auftraggeber an diesem Tag zustellen.

Bonn, den 17.11.2026

