

[illegible]

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.1	Online-Terminvergabe		
II.1.1	Die IT-Anwendung beinhaltet die Möglichkeit zur Online-Terminvergabe.	x	
II.1.1.1	Als Online-Terminvergabe wird der Vorgang definiert, der es dem Auftraggeber ermöglicht, Termin-Buchungsvorgänge zu Dienstleistungen über das Internet abzubilden, zu verwalten und zu ändern, welche je nach Verfügbarkeit durch einen externen Besucher in Echtzeit aufgerufen und gebucht werden können.	x	
II.2	Konfiguration der Online-Terminvergabe durch den Auftraggeber		
II.2.1	Die IT-Anwendung beinhaltet die Möglichkeit, den Buchungsvorgang zu verschiedenen Dienstleistungen des Auftraggebers auf einer Website abzubilden.	x	
II.2.1.1	Auf der Website des Auftraggebers		x
II.2.1.2	Auf einer verlinkten Website des Auftraggebers		x
II.2.2	Der Buchungsprozess muss für jede angebotene Dienstleistung durch den Auftraggeber vor der Produktivschaltung frei konfigurierbar sein. Entsprechende Funktionen sind:	x	
II.2.2.1	Im Buchungsprozess lassen sich Optionsfelder abbilden, sodass unter anderem eine Wahl der Örtlichkeit und des zuständigen Mitarbeiters ermöglicht wird.	x	
II.2.2.1.1	Beispiel: Der Besucher wählt als bevorzugten Standort "Stadt A" aus und bekommt die dort verfügbaren Terminslots für die jeweilige Dienstleistung angezeigt.		
II.2.2.1.1.1	Prozessbeispiel: Wahl der Dienstleistung --> Wahl der Örtlichkeit --> Wahl der Terminslots		
II.2.2.1.2	Beispiel: Der Besucher wählt den zuständigen Mitarbeiter aus und bekommt die dort verfügbaren Terminslots für die jeweilige Dienstleistung angezeigt.		
II.2.2.1.2.1	Prozessbeispiel: Wahl der Dienstleistung --> Wahl der Örtlichkeit --> Wahl des zuständigen Mitarbeiters --> Wahl der Terminslots		
II.2.2.1.3	Im Buchungsprozess kann ein Feld angezeigt werden, das den nächsten freien Termin für eine bestimmte Dienstleistung an allen Standorten zeigt.	x	
II.2.2.1.3.1	Im Buchungsprozess kann ein Feld angezeigt werden, das den nächsten freien Termin für eine Dienstleistung an einem bestimmten Standort zeigt.		x
II.2.2.1.3.2	Im Buchungsprozess kann ein Feld angezeigt werden, das den nächsten freien Termin für eine bestimmte Dienstleistung zeigt, wenn der zust. Bearbeiter nicht bekannt ist.		x
II.2.2.2	Im Buchungsprozess lässt sich darstellen, dass seitens des Besuchers je nach Konfiguration des Auftraggebers eine Auswahl erfolgen kann, ob der Termin als Telefon, Präsenz- oder Online-Beratung gewünscht ist.	x	
II.2.2.2.1	Wenn die Option "Telefontermin" gewählt wird, wird der Besucher aufgefordert, eine Telefonnummer anzugeben, unter der er zum vereinbarten Termin erreichbar ist. Anschließend kann er einen verfügbaren Termin für die Telefonberatung auswählen.	x	
II.2.2.2.2	Wenn die Option "Präsenztermin" gewählt wird, erhält der Besucher nach Auswahl der Örtlichkeit und eines freien Terminslots in der Terminbestätigung die Information über den zugewiesenen Beratungsraum.	x	
II.2.2.2.2.1	Der Terminbestätigung wird automatisch ein Lageplan bzw. eine Wegbeschreibung zum Beratungsraum beigelegt. (siehe Punkt II.4.2.1.2.3. ff.)		x
II.2.2.2.2.2	Beispiel: Die Umsetzung kann durch eine vordefinierte Terminbestätigungsmail erfolgen, der eine Datei beigelegt ist.		

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.2.2.2.3	Wenn die Option "Online-Beratung" gewählt wird, erhält der Besucher nach Auswahl eines freien Terminslots in der Terminbestätigung einen Link zur Online-Konferenz.	x	
II.2.2.2.3.1	Prozessbeispiel: IT-Anwendung zur Online-Terminvergabe sendet Signal an IT-Anwendung zur Online-Videoberatung --> IT-Anwendung zur Online-Beratung erstellt neuen Konferenzraum und sendet den Zugangslink zurück zur IT-Anwendung zur Online-Terminvergabe --> Link wird automatisch in Terminbestätigung eingefügt.	x	
II.2.2.2.3.2	Um diesen Prozess darzustellen, verfügt die IT-Anwendung über eine REST-API.	x	
II.2.2.3	Im Buchungsprozess lassen sich Freitextfelder einfügen.	x	
II.2.2.4	Im Buchungsprozess lassen sich sichtbare Hinweistexte einfügen.	x	
II.2.2.5	Im Buchungsprozess lassen sich Verlinkungen (z. B. zu anderen Websites oder Dokumenten) einfügen.	x	
II.2.2.6	Im Buchungsprozess sind Möglichkeiten zur Bezahlung gegeben.	x	
II.2.2.6.1	Im Buchungsprozess lässt sich eine Anbindung zu EPayBL herstellen, sodass die Bezahlung für eine Dienstleistung im Vorfeld möglich ist.	x	
II.2.2.6.2	Hierbei sollte ein Optionsfeld "Zahlung vor Ort" oder "Zahlung im Vorfeld" zum Einsatz kommen.	x	
II.2.2.6.3	Bei Auswahl "Zahlung vor Ort" wird die Übermittlung an EPayBL übersprungen.	x	
II.2.2.6.4	Wenn die Option "Zahlung im Vorfeld" ausgewählt wird, wird der Besucher zu EPayBL weitergeleitet. Nach erfolgreicher Zahlungsbestätigung durch EPayBL wird der Besucher im Buchungsprozess fortgeführt. Ohne Zahlungsbestätigung kann der Besucher den Buchungsprozess nicht fortsetzen.	x	
II.2.2.6.5	Es erfolgt ein Hinweis in der Terminbestätigung, ob die Zahlung im Vorfeld geleistet wurde oder Vor-Ort bezahlt wird.	x	
II.2.2.7	Die Vorlaufzeiten lassen sich für jede Dienstleistung frei konfigurieren.	x	
II.2.2.7.1	Die Vorlaufzeit gibt an, wie viele Tage im Voraus keine Buchung mehr für einen Termin möglich ist. Sie stellt sicher, dass alle notwendigen Vorbereitungen für die Durchführung der Dienstleistung rechtzeitig getroffen werden können.		
II.2.2.8	Die IT-Anwendung ermöglicht es, dass dem Bürger nach erfolgreicher Terminbuchung eine Terminbestätigung per E-Mail zugestellt wird.	x	
II.2.2.8.1	In der Terminbestätigung ist ein Link enthalten, um eine Terminverwaltung seitens des Bürgers vornehmen zu können. Folgende Einstellungen sollen möglich sein:	x	
II.2.2.8.1.1	Stornierung des Termins	x	
II.2.2.8.1.2	Die Möglichkeiten der Terminverwaltung seitens des Besuchers können je nach Leistung frei durch den Auftraggeber konfiguriert werden.	x	
II.2.2.8.1.3	Die IT-Anwendung ermöglicht es, in definierten Abständen vor dem Termin Erinnerungsbenachrichtigungen per Mail zu versenden. Vorlaufzeit und Anzahl der Benachrichtigungen sind durch den Auftraggeber konfigurierbar.	x	
II.2.2.8.1.4	Der Inhalt der Terminbestätigungsmails sowie der Erinnerungsmails ist durch den Auftraggeber frei anpassbar.	x	

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.2.2.9	Die IT-Anwendung bietet Mechanismen, um Doppelbuchungen durch Besucher zu verhindern und somit Terminmissbrauch zu unterbinden. Beispielsweise kann konfiguriert werden, dass ein Bürger pro Tag nur eine Buchung für eine bestimmte Dienstleistung vornehmen kann.	x	
II.3	Nutzung der Online-Terminvergabe		
II.3.1	Die IT-Anwendung beinhaltet eine leicht verständliche und barrierefreie Nutzung durch den Auftraggeber.	x	
II.3.1.1	Die IT-Anwendung ist zertifiziert für eine barrierefreie Nutzung (z. B. gemäß den Standards BITV und EN 301 549), um sicherzustellen, dass Besucher problemlos Termine vereinbaren können.	x	
II.3.1.2	Die Oberfläche der IT-Anwendung soll für die Besucher in verschiedenen Sprachen angeboten werden oder zumindest problemlos übersetzt werden können		x
II.3.1.3	Die IT-Anwendung soll seitens der Bürger auch auf mobilen Endgeräten (Smartphones etc.) übersichtlich sein und intuitiv genutzt werden können (korrekte Skalierung).	x	
II.3.1.4	Die Benutzerfreundlichkeit ist gewährleistet und lässt sich unter folgenden Punkten ableiten:		
II.3.1.4.1	Einfachheit: Die IT-Anwendung sollte so gestaltet sein, dass sie beidseitig (Auftraggeber und Besucher) leicht verständlich und einfach zu bedienen ist, auch für unerfahrene Nutzer.	x	
II.3.1.4.2	Effizienz: Der Auftraggeber sollte das Verwalten von Terminblöcken mit minimalem Aufwand und in kurzer Zeit erledigen können.	x	
II.3.1.4.3	Erlernbarkeit: Der Auftraggeber sollte schnell verstehen, wie die IT-Anwendung funktioniert und sie ohne umfangreicherer Schulungen nutzen können.	x	
II.3.1.4.4	Fehlertoleranz: Die IT-Anwendung sollte Fehler des Auftraggebers auffangen und einfache Möglichkeiten zur Fehlerkorrektur bieten.	x	
II.3.2	Die Nutzung beinhaltet:		
II.3.2.1	Eine vollumfängliche Nutzung der vorher konfigurierten Buchungsprozesse nach Punkt II.2 ff.	x	
II.3.2.2	Das Hinterlegen von spezifischen Zeitfenstern für konfigurierte Dienstleistungen, sodass die Besucher anschließend gezielt Termine innerhalb der verfügbaren Zeitfenster buchen können.	x	
II.3.2.3	Eine vollumfängliche Terminverwaltung seitens des Auftraggebers an den hinterlegten Terminblöcken einer Dienstleistung.	x	
II.3.2.3.1	Dazu gehören:		
II.3.2.3.2	Das Buchen eines Termins	x	
II.3.2.3.3	Das Ändern eines Termins.	x	
II.3.2.3.4	Das Stornieren eines Termins inkl. automatischer Stornierungsmail an den Besucher.	x	
II.3.2.3.5	Das Einsehen von Informationen über die Person, welche einen Terminslot gebucht hat.	x	
II.3.2.3.6	Eintragen von Verfügbarkeiten und Abwesenheiten.	x	
II.3.2.3.7	Möglichkeit zur automatischen Benachrichtigung und Erinnerung für bevorstehende oder neue Termine.	x	
II.3.2.3.8	Automatisierte Verteilung oder Übergabe von Terminen an andere Mitarbeiter bei ungeplanter Abwesenheit.		x
II.3.2.4	Die Terminverwaltung ist in der IT-Anwendung direkt möglich.	x	
II.3.2.5	Die Terminverwaltung ist im MS Outlook-Kalender möglich. (Beschreibung siehe Punkt II.6.1.1 ff.)	x	
II.3.2.6	Die Terminsteuerung der IT-Anwendung lässt sich über das Fachverfahren Octoware.net vornehmen (Beschreibung siehe Punkt II.6.1.2 ff.).		x

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.3.2.7	Die Terminsteuerung der IT-Anwendung lässt sich über das Fachverfahren OPEN/Prosoz Herten vornehmen (Beschreibung siehe Punkt II.6.1.3 ff.)		x
II.3.3	Die IT-Anwendung soll folgende Szenarien an Terminvereinbarungskonstellationen abbilden können:		
II.3.3.1	Die IT-Anwendung ermöglicht es, dass der Besucher auf der Website des Auftraggebers oder einer verlinkten Website eine für die Terminbuchung konfigurierte Leistung aufruft und eine Buchung zu dieser vornehmen kann.	x	
II.3.3.1.1	Die IT-Anwendung enthält Funktionen zur zielgerichteten Steuerung von Besucherströmen ("Routing") zu spezifischen Leistungen oder Anlaufpunkten (z.B. zum zuständigen Mitarbeiter des Auftraggebers). Diese Funktionalität ist im Angebot detailliert zu beschreiben und konzeptionell zu erläutern.		x
II.3.3.2	Die IT-Anwendung ermöglicht bei entsprechender Konfigurierung eine Verifizierung des Besuchers per eindeutiger ID-Nummer. So soll eine Zuordnung zu einem konkreten Mitarbeiter gewährleistet werden.	x	
II.3.3.3	Die IT-Anwendung ermöglicht es, Einmalcodes zu generieren, welche den Besuchern übergeben werden können, um eine Autorisierung bei der anschließenden Terminbuchung zu gewährleisten.	x	
II.3.3.4	Die IT-Anwendung ermöglicht es, Folgetermine mit Übernahme der bestehenden Kontaktdaten zu planen.	x	
II.3.3.4.1	Es ist möglich, einen Ausdruck der Terminbestätigung zu erstellen, um diese dem Besucher beim Termin mitzugeben.	x	
II.4	Besuchersteuerung		
II.4.1	Die IT-Anwendung ermöglicht anknüpfend an die Terminbuchung eine effektive Besuchersteuerung. Als Besuchersteuerung wird der Vorgang definiert, welcher unmittelbar nach der Terminvereinbarung beginnt und bis zur tatsächlichen Wahrnehmung der Dienstleistung reicht.	x	
II.4.2	Bestandteile der Besuchersteuerung sind:		
II.4.2.1	Die IT-Anwendung ermöglicht ein effizientes Management von Raumressourcen. Diese Funktionalität ist im Angebot detailliert zu beschreiben und konzeptionell zu erläutern.		x
II.4.2.1.1	Das Raumressourcenmanagement ist mandantenübergreifend organisiert, sodass alle Mandanten zentralen Zugriff auf die Raumressourcen haben.		x
II.4.2.1.2	Das Raumressourcenmanagement läuft im Hintergrund, sodass die Buchung der Beratungsleistung von den Verfügbarkeiten der notwendigen Ressourcen (Personal, Raumressourcen) zum Zeitpunkt der Leistung abhängt. Dies ist notwendig, da sich unterschiedliche Fachbereiche gemeinsame Büros im Frontoffice teilen.		x
II.4.2.1.3	Inhalte des Raumressourcenmanagements sollten sein:		
II.4.2.1.3.1	Individuelle Hinterlegung von Räumen durch den Auftraggeber.		x
II.4.2.1.3.2	Möglichkeit, die Räume individuell durch den Auftraggeber zu beschreiben (z.B. Hardwareausstattung, Personenkapazität)		x
II.4.2.1.3.3	Möglichkeit zum Hinterlegen von Lageplandateien an den eingestellten Räumen.		x
II.4.2.1.3.4	Die IT-Anwendung bietet die Möglichkeit, einen Raum zu reservieren.		x
II.4.2.1.3.4.1	Die Reservierung erfolgt automatisch, indem der Raum in einem über das Terminbuchungssystem erstellten Termin hinterlegt wird.		x

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.4.2.1.3.4.2	Durch manuelles Reservieren des Raumes durch Mitarbeiter des Auftraggebers.		x
II.4.2.1.3.5	Übersicht über die Verfügbarkeit von Räumen.		x
II.4.2.1.3.5.1	Die Buchungen von Raumressourcen werden unidirektional in den MS Outlook Raumkalender synchronisiert. (Beschreibung siehe Punkt II.6.1 ff.)		x
II.4.2.2	Die IT-Anwendung bietet Möglichkeiten für den Besucher, einen Termin-Check-in vorzunehmen.	x	
II.4.2.2.1	Check-in über Terminverwaltung nach Punkt II.2.2.8.1	x	
II.4.2.2.2	Check-in über Terminals nach Punkt II.4.3.2	x	
II.4.2.2.3	Der Check-in-Zeitraum muss durch den Auftraggeber konfigurierbar sein. Vor- und Nachlaufzeiten können für jede eingestellte Dienstleistung frei definiert werden.	x	
II.4.2.3	Die IT-Anwendung bietet Möglichkeiten zum Wartezeitmanagement.	x	
II.4.2.3.1	Es wird eine digitale Warteschlange für den Auftraggeber bereitgestellt.	x	
	Diese beinhaltet:		
II.4.2.3.1.1	Anzeige der aktuellen Warteschlange in Echtzeit, um die Anzahl der wartenden Personen anzuzeigen.	x	
II.4.2.3.1.2	Anzeige der durchschnittlichen Wartezeit.	x	
II.4.2.3.1.3	Anzeige der nicht erschienenen Personen.	x	
II.4.2.3.1.4	Ermöglichung der Verschiebung bzw. Zurückstellung eines Termins.	x	
II.4.2.3.2	Es wird eine digitale Warteschlange für Besucher des Auftraggebers bereitgestellt.		x
	Diese beinhaltet:		
II.4.2.3.2.1	Anzeige der aktuellen Warteschlange sowie der eigenen Position in der Warteschlange.		x
II.4.2.3.2.2	Möglichkeit zur Stornierung des Tickets.		x
II.4.2.3.2.3	Möglichkeit zur Zurückstellung des Tickets.		x
II.4.3	Die IT-Anwendung ermöglicht im Rahmen des Termin-Check-ins und des Wartezeitmanagements eine Kopplung mit entsprechender Hardware.	x	
II.4.3.1	Der Auftragnehmer stellt neben der IT-Anwendung auch Hardware für Terminals und Aufrufsysteme zur Verfügung.	x	
II.4.3.1.1	Die Hardware wird wie folgt zur Verfügung gestellt: (Zutreffendes bei Angebotsabgabe ankreuzen)		
II.4.3.1.1.1	Durch den Auftragnehmer selbst		
II.4.3.1.1.2	Durch Drittanbieter		
II.4.3.1.1.3	Der Auftragnehmer stellt Refurbished-Geräte zur Verfügung		
II.4.3.1.2	Die Hardware entspricht den geltenden Brandschutzanforderungen.	x	
II.4.3.2	Terminals:		
II.4.3.2.1	Mit den Terminals ist es möglich, sich in den Termin einzuchecken.	x	
II.4.3.2.2	Mit den Terminals ist es möglich, sich Vor-Ort Termine zu buchen.	x	
II.4.3.2.4	Das Einchecken bzw. die Terminverwaltung an den Terminals ist zur Verifizierung mittels QR-Code-Scanner möglich.	x	

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.4.3.2.5	Das Einchecken bzw. die Terminverwaltung an den Terminals ist zur Verifizierung mittels Eingabe des Geburtsdatums möglich.	x	
II.4.3.2.6	An den Terminals lassen sich Öffnungszeiten hinterlegen.	x	
II.4.3.2.7	Die Terminals entsprechen den Voraussetzungen der Barrierefreiheit.	x	
II.4.3.2.7.1	Die Bildschirminhalte der Terminals werden in kontrastreichen Farben dargestellt.	x	
II.4.3.2.7.2	Die Bildschirminhalte der Terminals werden in großer Schrift dargestellt.	x	
II.4.3.2.7.3	Die Terminals haben einen höhenverstellbaren Monitor.	x	
II.4.3.2.7.4	Die Terminals verfügen über eine Sprachausgabe (für sehbehinderte Personen).		x
II.4.3.2.7.5	Die Terminals lassen sich mehrsprachig konfigurieren.	x	
II.4.3.2.7.6	Die Monitore der Terminals haben eine Mindestgröße von 22 Zoll.	x	
II.4.3.2.7.7	Die Terminals werden als "Standgerät" angeboten.	x	
II.4.3.2.7.8	Die Displays der Terminals sind entspiegelt.		x
II.4.3.2.8	Die Terminals sind mandantenübergreifend konzipiert und können alle Mandanten darstellen.	x	
II.4.3.2.9	Die einzelnen Funktionen auf den Terminals lassen sich mandantenweise konfigurieren.	x	
II.4.3.2.10	Die Terminals beinhalten einen Bondrucker.		x
II.4.3.2.10.1	Das Papier des Bondruckers lässt sich einfach austauschen. Der Zugang zum Wechseln ist gesichert, um unbefugten Zugriff zu verhindern.		x
II.4.3.2.11	Die Steuerung der Terminals erfolgt mit:		
II.4.3.2.11.1	Touchscreen, zur allgemeinen Bedienung	x	
II.4.3.2.11.2	Maus und Tastatur, um z. B. Konfigurationen vornehmen zu können.		x
II.4.3.3	Die Hardware umfasst ein Aufrufsystem, um den Bürger im Wartebereich zum Termin aufzurufen.	x	
II.4.3.3.1	Der Aufruf erfolgt z. B. mittels Monitors und Signalton.	x	
II.4.3.3.2	Das Aufrufsystem entspricht den Voraussetzungen der Barrierefreiheit.	x	
II.4.3.3.2.1	Die Inhalte des Monitors werden in kontrastreichen Farben dargestellt.	x	
II.4.3.3.2.2	Die Inhalte des Monitors werden in großer Schrift dargestellt.	x	
II.4.3.3.2.3	Bei Terminaufruf erfolgt eine Sprachausgabe (für sehbehinderte Personen).	x	
II.4.3.3.3	Die Umsetzung des Aufrufsystems kann über bestehende Monitore erfolgen, zum Beispiel durch die Bildübertragung eines angeschlossenen PCs.		x
II.4.3.4	Die Hardware wird entsprechend einem Rolloutplan vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt.	x	
II.4.3.4.1	Die Hardware wird im Angebot als Aufwandsposten pro Stück dargestellt.	x	
II.4.3.4.2	Bei der Angebotsabgabe ist eine Geräteauswahl inklusive Preisstaffelung und Gerätefunktionen anzugeben.	x	

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.4.3.5	Die Hardware gewährleistet eine stetige Kompatibilität und Kommunikation mit der IT-Anwendung.	x	
II.5	Administration		
II.5.1	Die IT-Anwendung beinhaltet eine Benutzerverwaltung, welche durch den Auftraggeber steuerbar ist.	x	
II.5.1.1	Die Benutzerverwaltung ermöglicht das Hinzufügen, Entfernen und Bearbeiten von Benutzern eigenständig durch den Auftraggeber.	x	
II.5.1.1.1	Die IT-Anwendung ermöglicht eine Nutzersynchronisation aus dem Active Directory. (siehe Punkt II.6.9)		x
II.5.1.2	Die Benutzerverwaltung ermöglicht es, die angelegten Benutzer durch ein Rechte-Rollen-Konzept zu steuern.	x	
II.5.1.2.1	Das Rechte-Rollen-Konzept kann folgende Stufen beinhalten:	x	
II.5.1.2.1.1	Administrator: Hat umfassende Rechte zur Verwaltung des gesamten Systems, einschließlich der Erstellung und Bearbeitung von Benutzerkonten, der Konfiguration von Einstellungen, die der Konfiguration von Terminbuchungsprozessen und Verwaltung von Zugriffsrechten.	x	
II.5.1.2.1.1.1	Hat Möglichkeiten zur Überwachung der Software-Performance		x
II.5.1.2.1.1.2	Hat Möglichkeiten zur Überwachung der Hardware-Performance		x
II.5.1.2.1.2	Administrator (Mandant): Hat umfassende Rechte zur Verwaltung des Mandanten eines Fachbereiches, einschließlich der Erstellung und Bearbeitung von Benutzerkonten, der Konfiguration von Einstellungen, die der Konfiguration von Terminbuchungsprozessen und Verwaltung von Zugriffsrechten.	x	
II.5.1.2.1.3	Leiter: Kann Termine für Mitarbeiter einsehen und verwalten, Berichte erstellen und Analysen durchführen. Hat erweiterte Rechte zur Verwaltung von Besucherdaten und zur Überwachung der Systemnutzung.	x	
II.5.1.2.1.4	Mitarbeiter: Kann eigene Termine nach Punkt II.3.2.3 verwalten, Besucherinformationen einsehen und bearbeiten, sowie automatische Benachrichtigungen und Erinnerungen verwalten. Er kann sich Reserveterminzeiten eintragen, welche nur er selbst buchen kann. (Beispiel: Im Sozialbereich für Ad-hoc-Termine)	x	
II.5.1.2.1.5	Rezeptionist: Hat Zugriff auf die Terminbuchung und -verwaltung für Besucher, kann Termine eintragen, stornieren und verschieben. Der Rezeptionist agiert Mandantenübergreifend.		x
II.6	Integration und Schnittstellen		
II.6.1	Die Terminverwaltung/Synchronisierung mit anderen Anwendungen ist wie folgt möglich:		
II.6.1.1	Die Terminverwaltung ist mit dem MS Outlook-Kalender möglich.	x	
II.6.1.1.1	unidirektional aus der IT-Anwendung in den MS Outlook-Kalender	x	
II.6.1.1.1.1	der Mitarbeiters	x	
II.6.1.1.1.2	der (Raum-)Ressource		Gewichtung siehe Punkt II.4.2.1.3.5.1
II.6.1.1.1.3	Die Synchronisation erfolgt in Echtzeit.		x
II.6.1.1.1.4	Das Synchronisierungsintervall beträgt maximal eine Stunde	x	
II.6.1.1.2	bidirektional		x
II.6.1.2	Die IT-Anwendung ermöglicht eine Schnittstelle zum Fachverfahren Octoware.		Gewichtung siehe Punkt II.3.2.6
II.6.1.2.1	unidirektional		x

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.6.1.2.2	bidirektional		x
II.6.1.3	Die IT-Anwendung ermöglicht eine Schnittstelle zum Fachverfahren OPEN/Prosoz Herten.		Gewichtung siehe Punkt II.3.2.7
II.6.1.3.1	Die Schnittstelle ist unidirektional, sodass Daten ausschließlich von der IT-Anwendung in das Fachverfahren übertragen werden können, jedoch nicht umgekehrt.		x
II.6.1.4	Die IT-Anwendung bietet eine iCal-Datei als Abonnement an, um Buchungsdaten unidirektional in andere Kalender zu übertragen.	x	
II.6.1.4.1	Die iCal-Datei beinhaltet Möglichkeiten zum Ändern oder Stornieren des Termins. (z.B. über Verlinkungen in die IT-Anwendung)	x	
II.6.2	Die IT-Anwendung ermöglicht eine Schnittstelle zu einer Datenaustauschplattform, falls bei der Terminvereinbarung seitens des Bürgers ein Upload von Dokumenten erfolgen soll.		x
II.6.3	Die IT-Anwendung bietet die Möglichkeit, an ein System zur Online-Videoberatung angeknüpft zu werden (siehe Punkt II.2.2.2.3).	x	
II.6.3.1	Für jede Buchung wird ein personalisierter Konferenz-Link vom System zur Online-Videoberatung generiert und an die IT-Anwendung weitergegeben.	x	
II.6.3.2	Der Konferenz-Link wird den Mitarbeitern des Auftraggebers in einer Terminliste oder im MS Outlook-Kalender angezeigt.	x	
II.6.3.3	Die Umsetzung erfolgt mit einer REST-API.	x	
II.6.4	Die IT-Anwendung beinhaltet eine Schnittstelle zu EPayBL. Das System muss die Zahlung zu EPayBL weiterleiten und die Rückantwort entgegennehmen können. (vgl. II.2.2.6. ff.)	x	
II.6.5	Die IT-Anwendung stellt eine offene REST-API zur Verfügung.	x	
II.6.6	Unterstützung von Single-Sign-On.		x
II.6.6.1	Unterstützung von SAML.		x
II.6.7	Die IT-Anwendung ermöglicht eine Schnittstelle über Lightweight Directory Access Protocol.		x
II.6.8	Die IT-Anwendung ermöglicht eine Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem VIS, um Terminbestätigungen, inklusive der Daten zum Termin, an der jeweiligen Personenakte des Bürgers hinterlegen zu können. Die Zuordnung kann mit einer eindeutigen Kennung (vgl. Punkt II.3.3.2) erfolgen.		x
II.7	Betrieb		
II.7.1	Der Betrieb der IT-Anwendung erfolgt durch den Auftragnehmer oder einem Dritten als Software-as-a-Service.	x	
II.7.2	Der Betrieb und die Verfügbarkeit der IT-Anwendung sind von Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr gewährleistet.	x	
II.7.2.1	Angekündigte Ausfallzeiten sind möglich. Genauere Regelungen werden im EVB-IT SaaS Vertrag (Anlage 1) vereinbart.		
II.7.3	Es wird parallel zur Produktivumgebung auch dauerhaft eine Testumgebung bzw. ein Testmandant bereitgestellt.	x	
II.8	Support und Wartung		
II.8.1	Für die IT-Anwendung:		
II.8.1.1	Installation und Konfiguration	x	
II.8.1.1.1	Einrichtung und Grundkonfiguration der IT-Anwendung	x	
II.8.1.1.2	Anpassung der IT-Anwendung an spezifische Anforderungen der Softwareumgebung des Auftraggebers	x	
II.8.1.1.3	Die Anbindung an Schnittstellen aus Punkt II.6 erfolgt nach Bedarf.	x	
II.8.1.1.3	Dokumentation der Installationsprozesse	x	
II.8.1.2	Updates und Weiterentwicklung der IT-Anwendung	x	

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.8.1.2.1	Regelmäßige Updates der IT-Anwendung werden durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellt	x	
II.8.1.2.2	Regelmäßige Weiterentwicklung der IT-Anwendung wird durch den Auftragnehmer gewährleistet	x	
II.8.1.3	Fehlerbehebung und Support	x	
II.8.1.3.1	Unterstützung bei der Fehlerbehebung	x	
II.8.1.3.2	Angemessene Reaktionszeiten für Supportanfragen	x	
II.8.1.3.3	Bereitstellung von Patches und Hotfixes	x	
II.8.6	Die genauen Definitionen werden in einem separaten EVB-IT Vertrag geregelt.	x	
II.8.6.1	EVB-IT Vertrag Cloud SaaS siehe Anlage 2.		
II.8.2	Für die Hardware nach Punkt II.4.3 ff.		
II.8.2.1	Installation und Konfiguration	x	
II.8.2.1.1	Initiale Einrichtung und Konfiguration der Hardware-Komponenten	x	
II.8.2.1.2	Dokumentation der Installationsprozesse	x	
II.8.2.2	Wartung und Instandhaltung	x	
II.8.2.2.1	Überprüfung und Wartung der Hardware nach Bedarf	x	
II.8.2.2.2	Austausch defekter Komponente	x	
II.8.2.2.3	Supportseitig kurze Reaktionszeiten bei schwerwiegenden Hardwareproblemen (z. B. Hardwareausfall)	x	
II.8.3	Definition von Service Level Agreements für Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.	x	
II.8.3.1	Vereinbarungen über die zeitliche Verfügbarkeit von Supportdiensten	x	
II.8.4	Vertragslaufzeiten und Kündigungsbedingungen		
II.8.4.1	Vereinbarungen über die Vertragslaufzeit	x	
II.8.4.2	Vereinbarungen von Bedingungen für die Kündigung des Vertrags	x	
II.8.5	Kosten und Abrechnung		
II.8.5.1	Transparente Darstellung der Kosten für Support, Wartung und eventuelle künftige Leistungen	x	
II.9	Kosten und Lizenzmodelle		
II.9.1	Die IT-Anwendung ist in der Lage, eine große Anzahl von Nutzern gleichzeitig zu verwalten.	x	
II.9.2	Die Software bietet die Möglichkeit, für jeden Fachbereich einen gesonderten Mandanten zu erstellen.	x	
II.9.2.1	Der Aufbau jedes Mandanten muss frei konfigurierbar und unabhängig von anderen Mandaten sein.	x	
II.9.2.1.1	Dazu gehört:		
II.9.2.1.2	Individuelle Konfiguration: Jeder Fachbereich kann seine eigene Struktur, Benutzerrollen, Berechtigungen und Einstellungen festlegen, ohne die Konfiguration anderer Fachbereiche zu	x	
II.9.2.1.3	Datenunabhängigkeit: Die Daten eines Fachbereichs sind strikt getrennt von den Daten anderer Fachbereiche.	x	
II.9.2.1.4	Eigenständige Verwaltung: Jeder Fachbereich verwaltet seine eigenen Ressourcen, Termine und Benutzer.	x	

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
II.9.4	Die zu erwartenden Kosten müssen bei der Angebotsabgabe für sämtliche (auch eventuell künftige) Leistungen und Lizenzmodelle transparent aufgeschlüsselt und dargelegt werden.	x	
II.10	Skalierbarkeit		
II.10.1	Die Software ist skalierbar, sodass zukünftig evt. steigende Nutzerzahlen oder Erweiterungen berücksichtigt und angepasst werden können.	x	

Nr.	Beschreibung
Auftraggeber - LK GR	
III.1	Berichtswesen
III.1.1	Die IT-Anwendung muss die erforderlichen Basisdaten und Informationen technisch bereitstellen, um dahingehend Optimierungspotential ableiten zu können.
III.1.2	Folgende Daten sollen erfasst werden:
III.1.2.1	Die Häufigkeit der Inanspruchnahme jeder Leistung.
III.1.2.2	Die Auslastung bzw. Nutzung der einzelnen Standorte.
III.1.2.3	Die Auslastung bzw. Nutzung von Online-Beratungen.
III.1.2.4	Möglichkeiten zur Identifikation von Spitzenzeiten.
III.1.2.5	Durchschnittlichen Warte- und Terminzeiten nach Standort und Leistung.
III.1.2.6	Die Daten lassen sich nach konfigurierbaren Zeiträumen aufschlüsseln.
III.1.2.7	Es lassen sich weitere individuelle Berichte durch den Auftraggeber konfigurieren.
III.1.2.8	Alle Daten des Berichtswesens müssen anonymisiert dargestellt werden. Es darf keine Möglichkeit bestehen, die Berichte einem spezifischen Anwender des Auftraggebers zuzuordnen.
III.1.2.9	Die Reportingmöglichkeiten unterliegen einem Rechte-Rollen-Konzept (vgl. Punkt II.5.1.2)
III.1.2.10	Exportmöglichkeiten zum Einspielen in BI-Systeme
III.1.2.10.1	Der Datenexport ist in folgenden Dateiformaten möglich:
III.1.2.10.1.1	.csv
III.1.2.10.1.2	.xml
III.1.2.10.2	Der Datenexport ist über eine API-Schnittstelle möglich.
III.1.2.10.3	Der Export erfolgt nach bestimmten Zeitintervallen automatisch.

Nr.	Beschreibung	Muss-Anforderung Kategorie A	Kann-Anforderung Kategorie B
Auftraggeber - LK GR			
IV.1	Schulung zur Inbetriebnahme		
IV.1.1	Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Anwender des Auftraggebers geschult werden.	x	
IV.1.1.1	Dazu kann eine Remote-Schulung zum Einsatz kommen.		x
IV.1.1.1.1	Die Remote-Schulung kann aufgezeichnet werden.		x
IV.1.1.2	Der Auftragnehmer stellt Schulungsvideos bereit.		x
IV.1.1.2.1	Der Auftragnehmer stellt Schulungsvideos bereit, die alle notwendigen Funktionen für die Nutzung der Online-Videoberatungslösung sowie für die Administration der IT-Anwendung detailliert erklären.		x
IV.1.2	Die Schulungsmaterialien sind für den Auftraggeber jederzeit zugänglich sein		x

Nr.	Beschreibung
Auftraggeber - LK GR	
V.1	Datenschutz
V.1.1	Die Anforderungen die sich aus der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), sowie dem Sächsischen Datenschutzdurchführungsgesetz (SächsDSDG) ergeben, müssen in allen Funktionen der IT-Anwendung uneingeschränkt erfüllt werden.
V.1.2	Der Auftragnehmer erfüllt die spezifischen Anforderungen zur Verarbeitung von Gesundheits- und Sozialdaten, sofern eine Bearbeitung dieser Daten erfolgt.
V.1.3	Die IT-Anwendung genügt den Grundsätzen des Datenschutzes durch Technikgestaltung und datenschutzfreundlichen Voreinstellung (Privacy by design & default). Ein angemessenes Datenschutzniveau gemessen an den verarbeiteten Daten (hohes Schutzniveau) ist zu gewährleisten.
V.1.4	Die IT-Anwendung bietet eine konfigurierbare Erstellung einer Auskunft an den Bürger mit allen laut DSGVO vorgeschriebenen Daten.
V.1.5	Berichtigung und Löschung von Daten inklusive deren Dokumentation, sowie die Beschränkung der Datenverarbeitung ist sicherzustellen.
V.1.6	Export der Datensätze in einem gängigen maschinenlesbaren Format ist lt.Art. 20 DSGVO möglich.
V.1.7	Zudem muss die IT-Anwendung die Anforderungen an den Datenschutz im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes berücksichtigen.
V.1.8	Für Statistiken werden nur anonymisierte Daten verwendet.
V.1.9	Identitäts- und Zugriffsmanagement: Das System muss über angemessene Mechanismen für Identitäts- und Zugriffsmanagement verfügen, um sicherzustellen, dass lediglich befugte Benutzer auf Anwendungen und Daten zugreifen können.
V.1.10	Protokollierung der Zugriffe mit der Möglichkeit der feingranularen Einstellung durch den Auftraggeber; Der Anbieter verfügt über ein Konzept zur Protokollierung, in welchem Speicherung, Zugriffe und Löschung der Protokolle definiert sind.
V.1.11	Die Fachanwendung erlaubt es bestimmten Nutzenden den Zugriff und die Verwendung aussagekräftiger Anwendungs-Logs für die Nachweisführung.
V.1.12	Der Auftragnehmer und der Auftraggeber schließen einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Artikel 28 Absatz 3 DSGVO ab. Der Auftragnehmer verpflichtet sich bei Angebotsabgabe, diesen Vertrag (siehe Anhang 4) vollständig ausgefüllt und unterzeichnet einzureichen.
V.1.13	Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber seinerseits bei der Erstellung des Verzeichnisses nach Art 30 Abs. 1 DSGVO.
V.1.14	Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten.
V.2	Informationssicherheit - Betrieb durch Auftragnehmer - insofern zutreffend
V.2.1	Der Auftragnehmer betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem nach Stand der Technik. Der Auftraggeber behält sich ein Prüf- und Weisungsrecht bezüglich der Informationssicherheit vor, sofern der Auftraggeber keine Zertifizierung nach ISO 27001 oder ISO 27001 auf der Basis von BSI Grundschutz nachweisen kann.
V.2.2	Der Anbieter betreibt ein aktuelles, fortlaufendes Management zur Informationssicherheit.
V.3	Informationssicherheit - Betrieb durch Auftraggeber - insofern zutreffend

V.3.1	Der Auftraggeber nutzt zur Gewährleistung der Informationssicherheit die Vorgehensweise nach BSI Grundschatz. Der Auftragnehmer garantiert, dass die Basis- und Standard-Anforderungen der relevanten Bausteine des Grundschatz-Kompendiums vollständig erfüllt werden bzw. nach der Übergabe durch den Auftraggeber erfüllt werden können. Er übergibt als Sicherheitskonzept eine Dokumentation in Form der ausgefüllten Grundschatz-Checklisten für die relevanten Bausteine, wobei die Umsetzung der jeweiligen Anforderung nachvollziehbar beschrieben sein muss.
-------	--