



Zuhause in Leipzig

Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH

Wintergartenstraße 4

04103 Leipzig

Leistungsbeschreibung

zur Ausschreibung

Bereitstellung und Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS)

Vergabenummer LWB_ZE-2025-0052

Stand: 14.05.2025

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	2
2	Zielstellung	3
3	Rahmenbedingungen	6
3.1	Auftraggeber	6
3.2	Ausgangssituation	6
3.3	Vorhandene IT-Infrastruktur	6
3.4	Zeitplan	8
4	Zu erbringende Leistungen durch den Auftragnehmer	9
4.1	Kriterienkatalog	9
4.2	Vollständigkeit der Leistungserbringung	9
4.3	Einführungsteilprojekte	10
4.3.1	Basisbereitstellung	13
4.3.2	Vertragsmanagement (Pilot)	14
4.3.3	Posteingangsprozess	20
4.3.4	Akte Wohnungswirtschaft	24
4.3.4.1	Sozialakte	29
4.3.4.2	Schadensakte	30
4.3.5	Dokumentenerstellungs- und Freigabeprozess	31
4.3.6	Bauakte	34
4.3.7	Juristische Prozessakte	39
4.3.8	Einkaufsakte	40
4.3.9	Akte zur Sammlung betriebswirtschaftlicher Dokumente	42
4.3.10	Revisionsberichte	43
4.4	Stufenweise Beauftragung	44

2 Zielstellung

Die Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH (LWB) als Auftraggeber (AG) beabsichtigt die Bereitstellung und Einführung eines umfassenden Dokumentenmanagementsystems (DMS) zu vergeben, um ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, die Zusammenarbeit zu verbessern und die Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Hierbei ist DMS synonym zu einem Enterprise Content Management-Systems (ECM) zu verstehen.

Kernziele

Die Kernziele der LWB zur Dokumentenablage im DMS sind:

- **Rechts- und revisionssichere Ablage und Archivierung von Dokumenten**
Die Speicherung und Aufbewahrung der Dokumente muss den gesetzlichen Anforderungen entsprechen, um eine revisionssichere und damit unveränderbare Ablage und Archivierung von Dokumenten zu gewährleisten.
- **Digitale Transformation**
Alle Dokumente sollen in elektronischer Form vorliegen und somit papierlos verwaltet werden.
- **Automatisierung**
Routineaufgaben wie beispielsweise das Erfassen und Klassifizieren von Dokumenten sollen KI-gestützt automatisiert werden, um die Effizienz zu steigern und um Fehlerquellen durch manuelle Bearbeitung zu reduzieren.
- **Zentrale Speicherung**
Alle Dokumente werden an einem zentralen Ort gespeichert, um einen einfachen Zugriff und eine übersichtliche Verwaltung zu gewährleisten.
- **Strukturierte Organisation**
Die Dokumente werden nach klaren Kriterien geordnet und kategorisiert, um eine schnelle Auffindbarkeit zu ermöglichen.
- **SAP-Integriert**
Die zukünftige Systemumgebung soll eine starke Integration in die vorhandene und zukünftige SAP-Landschaft aufweisen und das SAP-Dokumentenarchiv (IBM-Archiv) ablösen.
- **Flexible Zugriffsoptionen**
Mitarbeiter sollen von jedem Ort und mit jedem Gerät sowie insbesondere auch offline auf die benötigten Dokumente zugreifen können.
Das DMS soll als Software-as-a-Service (SaaS) in der Cloud bereitgestellt werden. Sollten einzelne Funktionen eine native App oder On-Premise-Komponenten erfordern, ist optional ein hybrides Betriebsmodell möglich.
- **Prozessintegration und Prozessoptimierung**
Das DMS soll nahtlos in die bestehenden Geschäftsprozesse integriert werden bzw. wenn nötig zur Prozessverbesserung beitragen, um eine effiziente Abwicklung zu ermöglichen.
- **Medienbruchfreie Bearbeitung**
Der gesamte Dokumentenlebenszyklus, von der Erstellung bis zur Archivierung, soll ohne Medienbrüche erfolgen.
- **Schnelle Suche**
Die Dokumente müssen schnell und einfach über verschiedene Suchfunktionen gefunden werden können.

▪ Gemeinsamer Zugriff auf Dokumente und Zusammenarbeit

Das DMS soll die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern sowie Externen fördern, indem es gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten ermöglicht.

Der aktuelle Status der Dokumente soll für sämtliche Akteure (Mitarbeiter und Externe) nachvollziehbar sein. Änderungen an den Dokumenten sollen transparent sein. Dadurch soll ein einheitlicher Informationsstand sichergestellt werden.

Kernanforderungen

Die wichtigsten Anforderungen an das DMS sind nachstehend als Auszug zusammengefasst:

▪ Bereitstellung eines umfassenden DMS/ECM-Systems:

- Zentrale Plattform zur Ablage, Verwaltung und Bearbeitung aller Unternehmensdokumente.
- Unterstützung verschiedener Dokumententypen und Formate.
- Revisionssichere Aufbewahrung.
- Gewährleistung der Datensicherheit.
- Integrierte Suchfunktionen zur schnellen Auffindbarkeit von Dokumenten.

▪ Anbindung an das bestehende SAP ERP-System (inklusive SAP RE-FX mit Promos):

- Nahtlose Integration in SAP ECC und zukünftig in SAP S4/HANA (Umstellung auf S4/HANA ist in Planung, nach derzeitigem Stand startet die Umstellung in 2027), um redundante Daten zu vermeiden und die Effizienz zu steigern.
- Automatischer bidirektionaler Austausch von Dokumenten und Metadaten zwischen dem SAP ERP-System (zukünftig in SAP S4/HANA) und dem DMS.
- Gewährleistung einer einheitlichen Datenbasis.
- Ablösung des vorhandenen IBM-Archives.

▪ Einführungsteilprojekte:

- Basisinstallation
Installation bzw. Bereitstellung und Konfiguration des Systems gemäß den Anforderungen der LWB und Herbeiführung der Betriebsbereitschaft.
- Spezifische Einführungsteilprojekte:
 - Vertragsmanagement
Digitalisierung und Verwaltung aller Verträge sowie Ablösung der Drupal Vertragsdatenbank.
 - Posteingangsprozess
Automatisierung des Posteingangs und Zuordnung zu den entsprechenden Prozessen.
 - Dokumentenerstellung und -freigabe
Standardisierung und Automatisierung von Erstellungsprozessen.
 - Einrichtung von spezifischen Aktentypen für die Wohnungswirtschaft (z.B. Wohnungswirtschaft, juristische Prozessakte, Akte zur Sammlung betriebswirtschaftlicher Dokumente, Bauakte, Revisionsakte, Einkaufsakte, Schadensakte, Sozialakte).

▪ Weitere Integration und Schnittstellen

- Integration in Microsoft 365 inkl. MS Teams

- **Schulungen**
 - Umfassende Schulung der Anwendungsbetreuer.
 - Schulung der Anwender in der Nutzung des Systems.
- **Zusätzliche Anforderungen**
 - Mobile offline Zugänglichkeit
Zugriff auf Dokumente von unterwegs auch offline, ohne Internet- / Netzwerkanbindung.
 - Workflow-Management
Automatisierung von Geschäftsprozessen und Genehmigungsworkflows.
 - Künstliche Intelligenz
Einsatz von KI-basierten Funktionen (z.B. automatische Klassifizierung, Texterkennung, Prozessautomatisierung).
- **Systemumgebung und Betriebsmodell**
 - Es ist vorgesehen, das DMS samt Daten und geforderten Funktionalitäten cloudbasiert in einem Rechenzentrum des Anbieters oder eines Subunternehmers zu betreiben. Ein hybrider Ansatz wird allerdings nicht kategorisch ausgeschlossen, falls einzelne, für die geforderten Funktionalitäten zwingend erforderliche Komponenten, nicht in der Cloud bereitgestellt werden können oder On-Premise Lösungen hierfür einen deutlichen Mehrwert bieten.
- **Systemservice**
 - zur Aufrechterhaltung und/oder Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Einspielen von Updates, Support für die umgesetzten Projektlösungen)

Ziel ist es, dass die Anforderungen der LWB optimal erfüllt werden und ein zukunftsorientiertes, leistungsstarkes DMS eingeführt wird.

3 Rahmenbedingungen

3.1 Auftraggeber

Die Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH (LWB) ist das größte kommunale Wohnungsbauunternehmen in Sachsen. Die gesellschaftsvertragliche Aufgabe der LWB ist vorrangig die sichere und sozial verantwortbare Wohnraumversorgung breiter Schichten der Leipziger Bevölkerung. Die LWB nimmt diese wichtige Funktion auf dem Leipziger Wohnungsmarkt unter der Prämisse der nachhaltigen Sicherung der weiteren wirtschaftlichen Stabilität des Unternehmens ein. Die LWB vermietet und bewirtschaftet aktuell ca. 36.700 Wohnungen im gesamten Stadtgebiet und ist damit mit ca. 10 % Marktanteil der größte Wohnungsanbieter in Leipzig. Bei der LWB sind aktuell ca. 600 Mitarbeitende beschäftigt.

3.2 Ausgangssituation

Die LWB besteht aus einem zentralen Firmensitz und 19 weiteren dezentralen Standorten. Sie beabsichtigt im Rahmen des vorliegenden Vergabeverfahrens die Auswahl eines DMS-Dienstleisters für die LWB und ihre nachstehenden Tochterunternehmen und Beteiligungen. Aus derzeitiger Sicht ist davon auszugehen, dass die einzelnen Gesellschaften lediglich via rollenbasierten Zugriffskontrollen voneinander zu trennen sind und somit eine Mandantentrennung nicht erforderlich ist. Der Auftragnehmer muss im Rahmen der Feinkonzeption prüfen, ob die Anforderungen zur Abbildung der Konzernstruktur mit einem Mandanten erfüllt werden können oder ob entgegen der aktuellen Annahme mehrere Mandanten erforderlich sind.

- Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH (LWB)
 - WSL Wohnen & Service Leipzig GmbH
 - LWB Verwaltungsgesellschaft mbH (VWG)
 - KAV Kommunale Assekuranzvermittlung GmbH & Co. KG
 - KAV Beteiligungsgesellschaft mbH
 - LWB Modernisierungs- und Sanierungsgesellschaft mbH
 - IVG Immobilienverwaltung Gohlis GmbH (IVG)
 - LWB GmbH & Co. Immobilienverwaltungs KG

3.3 Vorhandene IT-Infrastruktur

Themenbereich	Komponenten	Details
Client-Arbeitsplätze	Hardware	<ul style="list-style-type: none">▪ Desktops▪ Notebooks▪ 2x 24" Monitore▪ z.T. iPads▪ z.T. iPhones
	Virtualisierung VDI	<ul style="list-style-type: none">▪ Omnisia Horizon 8 (ehem. VMWare)
	Betriebssystem	<ul style="list-style-type: none">▪ Microsoft Windows 10▪ iOS (iPad / iPhone)
	Anwendungen	<ul style="list-style-type: none">▪ MS Office Professional Plus 2016▪ MS Outlook▪ M365 (vsl. ab 2026)

	Softwareverteilung	<ul style="list-style-type: none"> Matrix42 Empirum Softwareverteilung
	Scanner / Drucker	<ul style="list-style-type: none"> Scanner (Kodak Alaris) Multifunktionsgeräte (Triumph-Adler)
Serverlandschaft	Hardware	<ul style="list-style-type: none"> IBM Power 10 (SAP) HP-Server Dell-Server
	Betriebssystem	<ul style="list-style-type: none"> OS400 (IBM Power 10) Windows Server 2016 Windows Server 2019 Windows Server 2022
WAN	Zentral mit dedizierten Leitungen in Geschäftsstellen	<ul style="list-style-type: none"> 50 – 200 Mbits Synchron
SAP-Anwendungen	ECC 6.0 EHP 8.x <i>(Eine Umstellung auf S4/HANA ist in Planung, nach derzeitigem Stand startet die Umstellung in 2027)</i>	<ul style="list-style-type: none"> FI – Finance CO – Controlling TR – Treasury PS – Project System SD – Sales & Distribution MM – Materials Mgmt. QM – Quality Mgmt. PM – Plant. Maint. BW – Business Warehouse BO – Business Objects RE-FX – Flexible Real Estate Management
	Archivsystem	<ul style="list-style-type: none"> IBM Storage Protect Aktuelles Volumen: 4,5 TB Anbindung via ArchiveLink
	Fileserver	<ul style="list-style-type: none"> ZEBRA-Server
	Datenbank	<ul style="list-style-type: none"> DB2
SAP Add-Ons	Wohnungswirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> PROMOS (Post, Akten, Betriebskostenabrechnung, ...) SD & C Invoice Cockpit (ZUGFeRD, xRechnung)
Software	Nutzerverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Active Directory
	Mobiles Immobilienmanagement	<ul style="list-style-type: none"> PROMOS easysquare (Mobile Mieterapp, Mietabnahmen, Wartungseinmessung)
	E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Exchange 2019 plus Nachfolger
	Ticketsystem	<ul style="list-style-type: none"> Matrix42
	Archivsoftware	<ul style="list-style-type: none"> Faust 9 professional incl. iServer für Faust Intranet (Verwaltung Papierarchiv)
	Vertragsdatenbank	<ul style="list-style-type: none"> Auf Basis von Drupal

3.4 Zeitplan

Der Auftragnehmer hat mit seinem Angebot eine umfassende Projektplanung vorzulegen, die die gesamte DMS-Einführung abdeckt [siehe hierzu: 320 Kriterienkatalog.xlsx → K: III.2.3]. Diese muss die schrittweise Implementierung des DMS von der Inbetriebnahme bis zur vollständigen Integration in die bestehende IT-Landschaft abbilden. Insbesondere sind hierbei folgende Meilensteine zu berücksichtigen:

- Kick-off-Meeting unmittelbar nach Vertragsabschluss
- Bereitstellung des DMS-Systems
- Umsetzung der Einführungsteilprojekte sowie der hierzu erforderlichen Funktionalitäten entsprechend den aufgeführten Unterkapiteln (siehe Kapitel 4.3 Einführungsteilprojekte)
- Technische bidirektionale Anbindung an SAP
(aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)
- Migration des SAP-Altarchives (IBM Archiv)
(Ziel der LWB ist eine schnellstmögliche Ablösung des IBM-Archives bis Ende 2026)
- Integration des DMS in die Microsoft 365 Umgebung (insbesondere Outlook)
- Es ist vorgesehen, dass die Umsetzung der Einführungsteilprojekte im 5. Vertragsjahr abgeschlossen sein soll

4 Zu erbringende Leistungen durch den Auftragnehmer

In diesem Kapitel werden die für die LWB im Rahmen der Einführung eines umfassenden Dokumentenmanagementsystems zu erbringenden Leistungen dargelegt. Diese Leistungen sind von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Projekts und die Auswahl des geeigneten Anbieters.

Die Leistungen gliedern sich in zwei wesentliche Bereiche über die darauffolgenden Unterkapitel:

- **Kriterienkatalog**

In einer detaillierten Excel-Datei (320 Kriterienkatalog.xlsx) sind alle Anforderungen an das zukünftige Dokumentenmanagementsystem festgehalten. Dieser Kriterienkatalog dient als objektive Grundlage für die Bewertung der eingehenden Angebote und ermöglicht einen fairen Vergleich der verschiedenen Anbieter. Die Kriterien sind dabei in zwei Kategorien unterteilt: Mindestkriterien (Ausschlusskriterien), die zwingend erfüllt werden müssen, und Zuschlagskriterien, die in die Bewertung eingehen.

- **Einführungsteilprojekte**

Das Dokumentenmanagementsystem soll phasenweise über identifizierte Einführungsteilprojekte implementiert werden, um eine stufenweise Anpassung der LWB an die neuen Prozesse zu ermöglichen. Unter Berücksichtigung von Ressourcen und Zielabhängigkeiten soll eine Parallelisierung von Teilprojekten erfolgen. Als Pilotprojekt dient das Vertragsmanagement, da es aufgrund seiner klaren Strukturen und schnellen Umsetzbarkeit ideal für ein Pilotprojekt ist. Ziel ist es, in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer den Nutzen des neuen Systems schnell sichtbar zu machen und die Akzeptanz bei den Mitarbeitern zu erhöhen.

Diese zwei Bereiche bilden die Grundlage für die erfolgreiche Auswahl und Implementierung eines DMS, welches die Geschäftsprozesse der LWB nachhaltig optimiert und die definierten Anforderungen erfüllt.

4.1 Kriterienkatalog

Der Kriterienkatalog (Datei: 320 Kriterienkatalog.xlsx) definiert die relevanten Anforderungen an das zukünftige DMS und dient als Grundlage für die Bewertung der eingehenden Angebote. Er enthält sowohl Mindestkriterien (Ausschlusskriterien), deren Nichterfüllung zum Ausschluss aus dem Vergabeverfahren führt, als auch Zuschlagskriterien, die für die qualitative Bewertung der Angebote herangezogen werden. Die detaillierten Kriterien sind in der genannten Datei dokumentiert.

4.2 Vollständigkeit der Leistungserbringung

Die nachfolgend dargestellten Leistungen stellen die nach dem Leitbild der LWB für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung und zur Herbeiführung des jeweiligen Projekterfolges notwendigen mindestens zu erbringenden Leistungen dar, erheben aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit und stellen die vom Auftragnehmer in jedem Falle zu erfüllenden Mindestanforderungen an eine vertragsgemäße und mangelfreie Leistungserbringung zur Herbeiführung des jeweiligen Projekterfolges und zur Erfüllung der Anforderungen der LWB dar. Der Auftragnehmer hat daher auch alle weiteren ggf. zur Projektrealisierung erforderlichen und zweckmäßigen Leistungen zu erbringen.

4.3 Einführungsteilprojekte

Die Einführung des DMS erfolgt in mehreren Schritten, um eine stufenweise Anpassung an die neuen Prozesse zu ermöglichen. Die folgende Reihenfolge der Teilprojekte stellt einen aktuellen Vorschlag dar und dient als Grundlage für die Kalkulation und Planung der DMS-Einführung. Sie kann sich im Laufe des Projekts aufgrund neuer Erkenntnisse oder veränderter Prioritäten anpassen.

Die Entscheidung für diese Reihenfolge basiert auf einer umfassenden Analyse der bestehenden Prozesse, der Komplexität der einzelnen Bereiche sowie der möglichen Synergien zwischen den Projekten. Ziel ist es, möglichst schnell einen Mehrwert für das Unternehmen zu schaffen und die Akzeptanz für das neue System zu erhöhen.

Als Pilotprojekt bietet das Vertragsmanagement ideale Voraussetzungen für einen erfolgreichen Start. Die klar definierten Prozesse und die hohe Standardisierung ermöglichen eine schnelle Implementierung und eine frühzeitige Identifikation von Anpassungsbedarfen.

4.3a Grobkonzeption

Die Beschreibung der Einführungsteilprojekte in den nachstehenden Unterkapiteln stellt eine Grobkonzeption dar, die die fachlichen Anforderungen an das DMS in groben Zügen umreißt. Diese Grobkonzeption ist der Ausgangspunkt für die weitere Planung und dient dazu, einen Überblick über den gesamten Einführungsprozess zu geben.

Im Laufe der Zusammenarbeit mit dem ausgewählten DMS-Anbieter ist diese Grobkonzeption durch den Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber in eine Feinkonzeption zu überführen. In der Feinkonzeption werden die Anforderungen detailliert spezifiziert, technische Aspekte geklärt und die einzelnen Projektschritte präzisiert.

4.3b Umsetzungsphasen

Die Umsetzung der einzelnen Einführungsteilprojekte soll in den folgenden Schritten erfolgen. Die Angaben in Klammern legen dabei fest, welche der Parteien die Hauptverantwortlichkeit für den jeweiligen Umsetzungsschritt trägt:

1. Lösungsvorstellung (Auftragnehmer)

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber mögliche Lösungen aus einem Standard bzw. aus vergangenen Implementierungen vor, die zu den Anforderungen der LWB an das jeweilige Einführungsteilprojekt passen, erläutert deren Funktionen und Vorteile sowie den spezifischen Nutzen für das Unternehmen. Dabei wird auch die Benutzeroberfläche demonstriert und es besteht die Möglichkeit, Fragen zu klären.

2. Anforderungsanalyse (Auftragnehmer in Abstimmung mit Auftraggeber)

Auftraggeber und Auftragnehmer erarbeiten gemeinsam einen detaillierten Anforderungskatalog. Dieser umfasst die neben den genauen Anforderungen an das DMS auch die zu unterstützenden Prozesse, die benötigten Funktionen und Schnittstellen. Dabei ist vom Auftragnehmer darauf zu achten möglichst nah am Systemstandard zu bleiben.

3. Feinkonzeption (Auftragnehmer in Abstimmung mit Auftraggeber)

Basierend auf dem Anforderungskatalog ist durch den Auftragnehmer eine umfassende Konzeption zu erstellen, welche auch die technische Architektur, die Systemlandschaft,

die Benutzerrollen und Zugriffsberechtigungen sowie ein detailliertes Vorgehen enthält. Der Auftragnehmer stimmt sich dabei eng mit dem Auftraggeber ab. In dieser Phase werden ebenfalls die Abnahmekriterien durch den Auftraggeber definiert, welche in den folgenden Abnahmetests (siehe nachfolgende Ziffer 8. (Abnahmetests)) geprüft werden. Feste Abnahmekriterien sind:

- Alle geforderten Funktionalitäten sind implementiert und betriebsbereit.
- Die vollständige und verständliche Dokumentation liegt dem Auftraggeber vor.
- Die Administratoren/Anwendungsbetreuer sind in der Bedienung des Vertragsmanagements geschult und können das System administrieren.
- Die Schulungsunterlagen und Installationsanleitung sind vollständig und verständlich.

Der Auftraggeber behält sich vor, weitere sachgerechte Abnahmekriterien für das Einführungsteilprojekt zu definieren.

4. Implementierung auf Testumgebung (Auftragnehmer)

Das DMS wird in einer Testumgebung des Auftragnehmers installiert, konfiguriert und an die spezifischen Anforderungen angepasst. Der Auftragnehmer muss den Auftraggeber in die Lage versetzen, die umgesetzte Lösung testen zu können. In den anschließenden Tests (siehe Ziffer 5.) auftretende Fehler und Mängel sind durch den Auftragnehmer iterativ zu beheben sowie Optimierungsvorschläge des Auftraggebers zu berücksichtigen und umzusetzen.

5. Test (Auftraggeber)

Der Auftraggeber führt umfassende Tests im Testsystem des Auftragnehmers durch, um sicherzustellen, dass alle Anforderungen erfüllt sind. Dabei werden sowohl die Funktionalität als auch die Benutzerfreundlichkeit und Performance des Systems überprüft.

6. Schulungen (Auftragnehmer)

Der Auftragnehmer führt dedizierte Schulungen der Anwendungsbetreuer (Basisbereitstellung) bzw. der Key-User zur umgesetzten Lösung unter Berücksichtigung der LWB-spezifischen Konfigurationen/ Entwicklungen durch. Die Basisschulungen für Endanwender sollen unabhängig von den Einführungsteilprojekten nahe am Standard erfolgen.

7. Produktivsetzung (Auftragnehmer)

Nach Freigabe durch die LWB überführt der Auftragnehmer das System in die produktive Umgebung und führt die Datenmigration durch.

8. Abnahmetests (Auftraggeber)

Der Auftraggeber nimmt die umgesetzte Lösung bei Vorliegen der Abnahmereife formal ab, indem er die tatsächliche Funktionalität mit den vereinbarten Anforderungen vergleicht. Das Ergebnis wird in einem Abnahmeprotokoll festgehalten. In diesem werden insbesondere auch die Abnahmekriterien und nicht die Abnahme hindernde Mängel aufgenommen sowie eine Frist zur Mängelbeseitigung.

9. Wartung (Auftragnehmer)

Der Auftragnehmer übernimmt die kontinuierliche Wartung der Lösung, führt Updates und Fehlerbehebungen durch und steht für Support zur Verfügung.

4.3c Lizenzen

Basismodul

Die LWB benötigt für die Einführung des DMS zunächst DMS-Lizenzen für 50 Nutzer (Mindestabnahmemenge). Diese Mindestabnahmemenge wird nach erfolgreicher Basisbereitstellung des DMS (Abnahme durch die LWB) zur Zahlung fällig. Für die weitere Umsetzung des Gesamtprojektes beabsichtigt die LWB den Erwerb von DMS-Lizenzen in Lizenzpaketen à 25 Stück zu erwerben. Die Abrechnung über die 50 Lizenzen hinausgehende Nutzerzahl erfolgt präzise nach der tatsächlichen Anzahl der genutzten Lizenzen. Aktuell wird von einem Bedarf von etwa 500 Lizenzen im Endausbau des DMS ausgegangen.

Bei Named-User-Lizenzen (nutzergebunden | Pay-per-License) wird eine maximale Nutzeranzahl von 600 festgelegt, während bei Concurrent-User-Lizenzen (gleichzeitige Nutzung | Pay-per-Use) die Obergrenze bei 500 liegt.

Beschreiben Sie im Preisblatt in der Spalte „Kurzbeschreibung“ zur Lizenz, um welche Art von Lizenz es sich handelt).

Erweiterungsmodule

Sollten erforderliche Funktionalitäten, die sich aus den vorliegenden Anforderungen ergeben, nicht in der Basis-Lizenz enthalten sein, sondern vom Auftragnehmer in dedizierten Modulen angeboten werden, sind diese inklusive ihrer Kosten im Preisblatt unter "Erweiterungsmodule" auszuweisen.

Kosten für Module, die erst im Rahmen eines späteren Einführungsteilprojekts benötigt werden, können erst nach erfolgreicher Abnahme dieses Teilprojekts in Rechnung gestellt werden.

Darüber hinaus können im Preisblatt unter "Optionale Erweiterungsmodule" zusätzliche Erweiterungen aufgeführt werden, die der Auftragnehmer für sein DMS empfiehlt, aber über die im Vergabeverfahren geforderte Umsetzung hinausgehen. Eine Abnahmepflicht besteht hierfür grundsätzlich nicht.

4.3.1 Basisbereitstellung

Die Basisbereitstellung umfasst die Installation/Bereitstellung, Konfiguration und grundlegende Anpassung des DMS, um einen funktionsfähigen Betrieb zu gewährleisten.

Derzeit wird davon ausgegangen, dass das DMS innerhalb eines Mandanten betrieben werden kann. Unabhängig hiervon soll die angebotene Lösung mandantenfähig sein, um auch zukünftigen Anforderungen gerecht werden zu können.

Umfang

Die Basisbereitstellung beinhaltet folgende Leistungen:

- **Bereitstellung der DMS-Software:**
 - Bereitstellung der erforderlichen Systemkomponenten.
 - Konfiguration der erforderlichen Systemkomponenten.
(Datenbank, Webserver, etc.).
 - Einrichtung der Benutzerverwaltung und Rechtevergabe.
- **Integration in die bestehende IT-Infrastruktur**
 - Anbindung des DMS an das Active Directory der LWB.
 - Integration mit dem vorhandenen E-Mail-System (Microsoft Exchange).
 - Erforderliche Schnittstellen zum SAP sowie anderen relevanten Systemen
(werden nachfolgend näher beschrieben)
- **Konfiguration der Grundfunktionen**
 - Einrichtung der Grundfunktionalitäten und ggf. erforderliche Module für den Betrieb des DMS gemäß des durch den Auftragnehmer zu beschreibenden Implementierungszeitplans.
- **Schulung der Administratoren/Anwendungsbetreuer der LWB**
 - Grundlagenschulung für die Administratoren/Anwendungsbetreuer des Auftraggebers in der Bedienung und Administration des DMS.
 - Bereitstellung von Schulungsunterlagen und LWB-spezifische Installationsanleitung.
- **Entwicklung und Dokumentation eines Benutzer-Berechtigungskonzeptes (in Zusammenarbeit mit dem AG)**
- **Lizenzen**

DMS-Lizenzen für 100 Nutzer (Mindestabnahme).

Abnahmekriterien

Die Basisimplementierung ist erfolgreich abgeschlossen und wird vom Auftraggeber abgenommen, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Alle vereinbarten Grundfunktionen sind implementiert und funktionsfähig.
- Die Integration in die bestehende IT-Infrastruktur ist erfolgreich durchgeführt und die Schnittstellenkommunikation (insb. Exchange und SAP-Schnittstelle) ist vollumfänglich funktionsfähig.
- Die Anmeldung am DMS kann erfolgreich getestet werden.
- Die vollständige und verständliche Dokumentation liegt dem Auftraggeber vor.
- Die Administratoren/Anwendungsbetreuer sind in der Bedienung des DMS geschult und können das System administrieren.
- Die Schulungsunterlagen und Installationsanleitung sind vollständig und verständlich.

4.3.2 Vertragsmanagement (Pilot)

Bei der umfassenden Digitalisierung der Dokumentenverwaltung der LWB soll zunächst das Vertragsmanagement umgesetzt werden. Das Vertragsmanagement dient hierbei als Pilotprojekt für die flächendeckende Einführung des DMS. Ziel ist es, die Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit des DMS anhand der spezifischen Anforderungen der Vertragsverwaltung zu testen und zu optimieren. Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt sollen anschließend in die Ausweitung des DMS auf andere Bereiche der Dokumentenverwaltung einfließen.

IST-Beschreibung: Aktuelle Herausforderungen in der Vertragsverwaltung

Die LWB verwaltet ca. 5.000 Verträge in der Vertragsdatenbank. Es werden derzeit nicht alle, sondern lediglich definierte Vertragsarten in der Vertragsdatenbank erfasst. Da die aktuelle Vertragslandschaft durch heterogene Systeme und manuelle Prozesse geprägt ist, werden an verschiedenen Stellen und in verschiedenen Systemen weitere Verträge vorgehalten. Eine zentrale Erfassung sämtlicher Verträge bzw. Vertragsarten in einem System fehlt. Die derzeitige Vertragserfassung in der LWB gestaltet sich wie folgt:

- **Vertragsdatenbank**
In einer in der LWB entwickelten Vertragsdatenbank auf der Basis von Drupal, die nicht mit SAP verknüpft ist, und seit 2009 im Einsatz ist, werden u.a. Dienstleistungs- und Rahmenverträge für Dienst- und Bauleistungen verwaltet. Die Software ist veraltet, wird nicht weiterentwickelt und bietet nur sehr eingeschränkte Such- und Verwaltungsfunktionen.
- **SAP**
Im SAP werden vorrangig Wohnraum- und Gewerbemietverträge verwaltet. Es ist derzeit nicht angedacht, die Wohnraummietverträge in die Vertragsdatenbank zu überführen.
- **Papierablage**
Die Ablage erfolgt zum Teil auch papierbasiert und teilweise redundant zur Vertragsdatenbank. Die Papierablage bestimmter Dokumente, wie z.B. notariell beurkundeter Verträge, ist gesetzlich vorgeschrieben, und wird daher auch weiterhin notwendig sein.
- **Netzlaufwerk**
Zudem erfolgt eine dezentrale Ablage von Dienstleistungs-, Bau- und IT-Verträgen (teilweise mehrfach) auf den Netzlaufwerken in den Abteilungen oder zum Austausch.

Diese heterogene Systemlandschaft führt zu Ineffizienz, Intransparenz und einem erhöhten Risiko für das Unternehmen. Medienbrüche, redundante Datenhaltung und die fehlende Übersicht über alle Verträge erschweren die Arbeit. Die manuelle Suche und Verwaltung ist zeitaufwändig. Das Fehlen einer zentralen Fristenkontrolle und hinterlegter Verantwortlichkeiten erhöhen das Risiko von Vertragsverletzungen und damit verbundenen Schäden für die LWB.

Als Metadaten zu Verträgen werden derzeit folgende Informationen i.d.R. papierbasiert in einem „**Vertragsdeckblatt**“ erfasst:

- **Angaben zum Vertrag**
 - Vertragsnummer
 - Vertragsinitiator
(Geschäftsführer, Bereichsleiter, Betriebsleiter, Geschäftsstellen- Abteilungs- oder Teamleiter der LWB sowie Geschäftsführer der Tochtergesellschaften und Beteiligungen der LWB)

- Verantwortlicher Mitarbeiter (Vertragsmanager: Bestimmte / Beauftragte)
 - Vertragspartner
 - Vertragsabschluss
 - Vertragsname
 - Vertragsgegenstand
 - Vertragslaufzeit (Beginn; Ende; Unbefristet: ja; nein)
- Wesentliche Bestimmungen und potenzielle Risiken
 - Genehmigungserfordernisse
 - Bedingungen (aufschiebend, auslösend)
 - Kündigungsmodalitäten
 - Vergütung / Gegenleistung
 - Gewährleistung / Haftung / Verjährung
 - Sicherungsabreden (Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Abtretung, etc.)
 - Ausschreibung / Vergabe (Schwellenwert, öffentliche-, beschränkte Ausschreibung, VOB, VOL)
 - Klauseln (Rechtswahl, Gerichtsstand, Change of Control, einseitige Willenserklärung, Wertsicherung)
 - Abstimmung mit Fachreferenz Vertrags- und Baurecht erfolgt? (ja, Datum; nein; Unterschrift FR Vertrags- und Baurecht)
- Notwendige Erinnerungen (Ausschließlich nur, wenn der Vertrag in der Vertragsdatenbank erfasst wird!)
 - Datum (Wann und in welchen Zeitabständen soll erinnert werden?)
 - Inhalt (An was soll erinnert werden?)
 - Verteiler (Wer soll erinnert werden?)
 - Folgende Mitarbeiter erhalten Zugriff auf die Vertragsdateien: (Namen Mitarbeiter)
 - Vereinbarungen zu Datenschutz / Geheimhaltung / Vertraulichkeit / Verbundene Verträge
 - Vorherige Verträge mit dem Vertragspartner
- Aufbewahrung Papierakte (Original)
 - In Fachabteilung
 - In Vertragscontrolling (Tresor)
 - In Zentralarchiv
- Sonstiges
 - *Freie Bemerkungen*
- Unterschriften
 - Datum, Unterschrift Vertragsinitiator
 - Datum, Unterschrift Vertragsmanager

Vertragszyklus

Im Folgenden sind die Phasen des Vertragsprozesses erläutert:

1. **Vertragsvorbereitung**

Rahmenbedingungen zum Vertrag werden durch Vertragsinitiatoren bzw. Vertragsmanager festgelegt. (z.B. inhaltliche Ziele, Vertragsmuster, terminliche Ziele, organisatorische & finanzielle Inhalte, Abnahmeverfahren und Qualitätskontrollen, Anpassungsmöglichkeiten, Formerfordernis, ...)

2. **Ausschreibungspflicht**

Für auszuschreibende Leistungen erfolgt ein Absprung zum Prozess aus „Vergabe / Einkauf“, um den Vergabeanforderungen gerecht zu werden.

3. **Vertragserstellung**

Bei wiederholenden Geschäftsvorfällen wird geprüft, ob freigegebene Vertragsmuster und Textbausteine unverändert ohne erneute Prüfung durch den Stab Recht genutzt werden können. Im Zweifel wird der Stab Recht hinzugezogen. Bei Abweichungen von den Standard-Vertragsmustern oder Vertragsmustern und -vorlagen von Geschäftspartnern erfolgt eine erneute vorherige Prüfung und Zustimmung/ Freigabe durch den Stab Recht (Jurist allg. Vertr./ Compliance/ Fachreferent Vertrags- und Baurecht)

4. **Vertragsabschluss**

Der Vertragsabschluss erfolgt derzeit grundsätzlich schriftlich unter Ausschluss der Textform. (Anpassungen an der Geschäftsanweisung Vertragsmanagement sind mit dem DMS-Projekt vorgesehen).

5. **Vertragsdurchführung**

Den Fachabteilungen obliegen die Durchführung und Überwachung der Verträge.

6. **Kontrolle**

Vertragsinitiator bzw. Vertragsmanager stellen sicher, dass alle vertraglich vereinbarten Leistungen vertragsgemäß erbracht werden.

7. **Abnahmen**

Bei Werkleistungen erfolgt die Abnahme durch den Vertragsinitiator bzw. Vertragsmanager.

8. **Sicherstellung von Nacherfüllungen und Gewährleistungen**

Bei Mängeln wird der Stab Recht zur Geltendmachung von Ansprüchen bzw. zur Ausübung von Gestaltungsrechten hinzugezogen.

9. **Vertragsbeendigung**

Verträge enden i.d.R. durch Erfüllung der gegenseitigen Vertragspflichten oder durch Zeitablauf. Bei Leistungsstörungen oder wesentlichen Änderungen der Vertragsumstände können Verträge durch Vertragsanfechtung, Wegfall der Geschäftsgrundlage, Kündigung oder Rücktritt zusammen mit dem Stab Recht beendet werden.

10. **Nachvertragliche Pflichten**

Nachvertragliche Nebenpflichten (z.B. Informations- oder Geheimhaltungspflichten) werden in den Vertragsunterlagen dokumentiert, um deren Einhaltung nach Vertragsende zu gewährleisten.

Zielsetzung: Zentrales Vertragsmanagement

Mit der Einführung des DMS soll die Vertragsverwaltung der LWB professionalisiert und die genannten Probleme behoben werden. Das Vertragsmanagement dient dabei als Pilotprojekt für die umfassende Digitalisierung der Dokumentenverwaltung.

Hierzu werden folgende Anforderungen an das Zielbild des Vertragsmanagements im DMS definiert:

- **Zentrale Plattform**

Eine zentrale Datenbank für alle Vertragsarten (Gesellschaftsverträge, Dienstleistungsverträge, etc.) und vertragsbezogener Dokumente (E-Mails, Telefaxe, Telefonnotizen, Besprechungsvermerke, die Vertragsverhandlungen, Vertragsinhalte und Aussagen zur Vertragsdurchführung zum Gegenstand haben etc.), mit Ausnahme der Wohnungsmietverträge. Ziel ist die Vermeidung von Datensilos und doppelter Datenhaltung.

- **Standardisierung und Flexibilität**

Standardisierung von Vertragsvorlagen und -bedingungen (z.B. Vertragsbedingungen für Bauleistungen) bei gleichzeitiger Möglichkeit, individuelle Anpassungen vorzunehmen. Schaffung weiterer Suchfunktionen (z.B. Suche nach Kostenstelle) und Aufbau weiterer Standardisierungen zur Kategorisierung nach Kriterien und Unterkriterien.

- **Vertragsvorlagen**

Freigegebene Vertragsmuster und Textbausteine sollen genutzt werden können. Dabei ist sicherzustellen, dass diese neben den vordefinierten Eingabefeldern und Auswahltexten unverändert bleiben sowie bei notwendigen Änderungen eine zusätzliche Freigabe erforderlich ist.

- **Vertragszyklus / Workflow-Abbildung**

Abbildung und Dokumentation des gesamten Vertragszyklus, von der Vertragsvorbereitung über die Vertragserstellung (inkl. Prüfung und Freigabe der Verträge) bis zum Vertragsabschluss (Unterzeichnung der Verträge), die Vertragsdurchführung und die Vertragsbeendigung sowie Archivierung der Verträge.

- **Signaturen**

Die einzelnen Workflow-Schritte des Vertragszyklus sollen in einfacher elektronischer Signatur mit Zeitstempel unveränderbar hinterlegt sein. Insofern erforderlich soll es möglich sein, Verträge mit qualifizierter elektronischer Signatur (QES) zu unterzeichnen. (Zur Angebotskalkulation ist im Hinblick auf die Vergleichbarkeit zunächst von 100 QES p.a. auszugehen.)

- **Verwaltung von Vertragsdetails (Vertragsdeckblatt)**

Die Informationen des derzeit genutzten Vertragsdeckblatts (siehe oben) sollen in der Vertragsakte erfasst werden können, sodass die wesentlichen Vertragsinhalte auf einem Blick ersichtlich sind.

- **Freigabe der Vertragsdetails**

Neben den Freigaben innerhalb des Vertragszyklus sollen insbesondere auch die erfassten Vertragsdetails durch den Vertragsinitiator bzw. den Vertragsmanager freigegeben werden. Hierbei sind der Erfasser sowie das Datum der Freigabe in einfacher elektronischer Signatur festzuhalten. Nachträgliche Änderungen sollen nur gegen erneute Freigabe möglich sein.

- **Weitere Vertragsinformationen**

Es sind zudem Informationen zu Rahmenverträgen, Budgetangaben und Musterverträgen zu erfassen.

- **Papieroriginal**

Bei Verträgen, die in Papierform vorzuhalten sind, soll der physische Ablageort zum elektronischen Dokument hinterlegt werden können, damit bei Bedarf schnell auf die Papierdokumente zugegriffen werden kann. Übergabe und Erhalt der Papierdokumente sind entsprechend im DMS zu dokumentieren bzw. zurückzumelden.

- **Vertragszugehörige Dokumente & Informationen**

Zur Vertragsakte sollen insbesondere E-Mails, Telefaxe, Telefonnotizen sowie Besprechungsvermerke abgelegt werden können, die Vertragsverhandlungen, Vertragsinhalte und Aussagen zur Vertragsdurchführung zum Gegenstand haben.

- **Fristenmanagement**

Es ist eine Übersicht anstehender Fristen sowie eine automatisierte Fristenüberwachung mit Eskalationsmechanismen einzurichten, um alle Fristen im Blick zu behalten und rechtzeitig reagieren zu können.

- **Globale Suche**

Suchfunktion mit Trefferlisten, differenziert nach Rolle bzw. Fachbereich und Metadaten (z.B. Suche nach Kostenstelle) sowie Volltextsuche über die Dokumenteninhalte.

- **Vertragserstellung**

Freigegebene Vertragsvorlagen mit dynamischen Feldern und Vertragstexten, basierend auf bestimmten Kriterien, sollen die Erstellung neuer Verträge unterstützen.

- **Versionierung**

Verwaltung von Vertragsversionen, wobei das führende Dokument klar ersichtlich ist und ältere Versionen bei Bedarf aufrufbar sind.

- **Rechteverwaltung**

Es sollen individuelle Zugriffsberechtigungen für unterschiedliche Benutzergruppen möglich sein.

Vorgehen zur Einführung des Vertragsmanagements

Der Auftragnehmer hat im Rahmen der Umsetzung entsprechend den oben beschriebenen Umsetzungsphasen zunächst die eigene Vertragsdatenbank-Lösung vorzustellen und Umsetzungsvorschläge beizubringen. Auf dieser Grundlage wird die LWB ihre eigenen Anforderungen spezifizieren und der Auftragnehmer wird diese mit Unterstützung der LWB in einem Feinkonzept festhalten. Dabei sind in einer ersten Stufe die Verträge aus der Vertragsdatenbank, den Netzlaufwerken und der Papierablage in das DMS zu übernehmen. Derzeitig ist es nicht vorgesehen, die in SAP vorgehaltenen Wohnungsmietverträge in das Vertragsmanagement des DMS zu überführen. Die Übernahme der Verträge aus der Drupal-Vertragsdatenbank soll als Migration durch den Auftragnehmer erfolgen. Hierbei sind sowohl die Dokumente, als auch die vorhandenen Metadaten ins DMS zu überführen.

Die Vertragsdatenbank ist vom Auftragnehmer zu implementieren, entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers zu konfigurieren und zum Testen bereitzustellen. Der Auftragnehmer muss die LWB hierbei in die Lage versetzen, die umgesetzten Lösungen testen zu können. Er hat die von der LWB benannten Key-User, durch dedizierte Schulungen bzw. Unterweisungen in den spezifischen Funktionalitäten und Abläufe des Vertragsmanagements, zu befähigen, die Tests durchzuführen.

Getestet werden, angelehnt an den spezifizierten Anforderungen der LWB, u.a. folgende Punkte:

- **Funktionalität**

- Vertragsanlage und -verwaltung
Können Verträge unterschiedlicher Art (z. B. Kauf-, Dienstleistungsverträge) korrekt erfasst, gespeichert und kategorisiert werden?
- Funktionieren Such- und Filterfunktionen effizient und präzise
(z. B. nach Vertragsart, Vertragspartner, Laufzeit)?
- Werden Fristen und Termine (z. B. Kündigungsfristen) zuverlässig überwacht und signalisiert?

- Lassen sich Vertragsänderungen und -ergänzungen revisionssicher dokumentieren?
- Benutzerfreundlichkeit
Ist die Bedienung des Systems intuitiv und einfach zu erlernen? Sind die Menüführung und die Navigation logisch und übersichtlich gestaltet? Sind Hilfsfunktionen und Schulungsmaterialien ausreichend vorhanden und verständlich?
- Berechtigungen und Sicherheit
Sind die Zugriffsrechte auf Vertragsdaten differenziert und rollenbasiert vergeben? Werden die Datenschutzbestimmungen (z. B. DSGVO) eingehalten? Sind die Daten vor unbefugtem Zugriff, Manipulation und Verlust geschützt?
- Performance und Stabilität
Reagiert das System schnell und zuverlässig, auch bei hoher Last? Gibt es Fehlermeldungen oder Systemausfälle? Funktioniert die Backup- und Recovery-Strategie?
- Reporting und Auswertung
Können aussagekräftige Berichte und Auswertungen über Vertragsdaten erstellt werden (z. B. Vertragsübersichten, Fristenkontrolle, Auswertungen nach Vertragspartnern)? Lassen sich die Berichte individuell anpassen und exportieren?
- **Zusätzliche Testaspekte als Pilot-Einführungsprojekt**
 - Skalierbarkeit
Ist das System in der Lage, mit der wachsenden Anzahl von Verträgen und Benutzern umzugehen? Wie wirkt sich die Pilot-Einführung auf die Performance und Stabilität des Systems aus?
 - Akzeptanz der Benutzer
Wie nehmen die Benutzer das neue System an? Welches Feedback bzw. welche Verbesserungsvorschläge geben die Benutzer? Sind Schulungen und Unterstützung für die Benutzer ausreichend?
 - Prozessoptimierung
Führt die Einführung der Vertragsdatenbank zur Steigerung von Effizienz und Effektivität? Werden die Vertragsmanagementprozesse durch das System optimiert?
 - Erweiterbarkeit
Lässt sich das System bei Bedarf um weitere Funktionen und Anwendungsfälle erweitern? Ist die Architektur des Systems flexibel und zukunftssicher?

Im Rahmen der Testphase sind Fehler und Mängel durch den Auftragnehmer zu beseitigen. Optimierungsvorschläge sind zu diskutieren und nach Erfordernis im Rahmen eines Change-Request-Verfahrens umzusetzen. Nach Freigabe durch die LWB erfolgt die Produktivsetzung durch den Auftragnehmer und die anschließende Abnahme anhand zuvor definierter Akzeptanzkriterien, in dessen Folge der Auftragnehmer den Betrieb und die kontinuierliche Wartung verantwortet.

Abnahmekriterien

Die Implementierung des Vertragsmanagements ist erfolgreich abgeschlossen und wird vom Auftraggeber abgenommen, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Alle oben aufgeführten Funktionalitäten sind implementiert und betriebsbereit.

- Die Migration der bestehenden und einzubeziehenden Vertragsdatenbanken (Drupal) ist erfolgreich durchgeführt.
- Die vollständige und verständliche Dokumentation liegt dem Auftraggeber vor.
- Die Administratoren/Anwendungsbetreuer sind in der Bedienung des Vertragsmanagements geschult und können das System administrieren.
- Die Schulungsunterlagen und Installationsanleitung sind vollständig und verständlich.

Die LWB behält sich vor, die Abnahmekriterien im Laufe der Projektrealisierung noch zu konkretisieren. Entsprechend der in Ziffer 4.3b Umsetzungsphasen beschriebenen Feinkonzeption behält sich die LWB vor, weitere Abnahmekriterien zu formulieren.

4.3.3 Posteingangsprozess

Ist-Zustand

Der aktuelle Posteingangsprozess der LWB ist durch manuelle und teils unflexible Abläufe geprägt:

- **Dokumentenscan erfolgt nur begrenzt**
Bisher werden im wesentlichen nur Rechnungen und Mieterschriftverkehr gescannt. Eine Texterkennung (OCR) fehlt, was eine Volltextsuche unmöglich macht.
- **Hauspost**
Die übrige Post wird physisch mittels Hauspost verteilt.
- **Zentrale, manuelle Verschlagwortung**
Sowohl gescannte Dokumente als auch eingehende E-Mails werden zentral in einer Abteilung in einer Funktion in SAP verschlagwortet. Dieser Prozess ist aufwändig und fehleranfällig, da für jede E-Mail mit Anlage die Fachbereiche die Dokumente zur Verschlagwortungsstelle senden müssen. Die Verschlagwortung selbst erfordert zahlreiche manuelle Eingaben und eine Vielzahl an Mausklicks im SAP und ist aufgrund der komplexen Kategorisierung (Beschwerde, Mietsache, Service etc.) zeitintensiv. Automatismen greifen nur bedingt, da beispielsweise Barcodes auf der zweiten Seite eines Dokuments nicht erkannt werden.
- **Archivierung im Zentralarchiv**
Bestimmte Papieroriginale werden physisch im Zentralarchiv vorgehalten. Die Verortung papierbasierter Dokumente erfolgt im FAUST-Archivsystem. Nach Bedarf bzw. auf Anfrage aus den Fachbereichen werden Papieroriginale gescannt und das zugehörige elektronische Dokument im FAUST abgelegt.

Die Nachstehende Tabelle zeigt einen Auszug aus der Verschlagwortung im SAP nachdem zunächst zwischen den Meldearten Beschwerde, Mietsache oder Service ausgewählt wurde:

MI0010	Beschw. Mietsache
0010	> Nachbar Lärm
0020	> Nachbar Hund
0030	> Nachbar Schmutz
0040	> Nachbar Verhalten
0050	> Treppenhausreinigung
0070	> Wohnumfeld
0130	> Sachverhalte weitere
0140	> Information GF
0150	> Strafantrag
MI0080	Mietzus./-erhöhung
MI0090	Mieterkto
MI0100	Genehmigung
MI0105	Schlüssel
MI0110	Vertragsdaten
MI0120	Eig.-/Verw. Wechsel
MI0126	Sperrmüll
MI0130	BEKO
MI0131	BEKO-Rückläufer
MI0135	Instandhaltung
MI0140	Mod/Inst
MI0150	Kündigung
MI0160	Soz-MA
MI0170	Versicherung
MI0200	Recht

Soll-Beschreibung

Durch die Einführung eines intelligenten DMS soll der Posteingangsprozess deutlich effizienter und genauer gestaltet werden. Die automatisierte Klassifizierung und Weiterleitung von Dokumenten reduziert den manuellen Aufwand sowie die Fehleranfälligkeit und ermöglicht eine schnellere Bearbeitung. Die zentrale Ablage aller Dokumente soll insbesondere für eine bessere Übersicht je Fachbereich sorgen und die Suche nach Informationen erleichtern.

▪ **Umfassende Digitalisierung**

- Papierpost
Zentrale Erfassung und Klassifizierung aller papierbasierten Posteingänge.
- Elektronische Post
Automatische Erfassung und Verarbeitung von eingehenden E-Mails sowie Nutzung allgemeiner E-Mail-Adressen (info@, ...) zur Bündelung der eingehenden E-Mails.

▪ **Dezentrale Digitalisierung, Klassifizierung und Verschlagwortung**

- Selbstständige Digitalisierung, Klassifizierung und Verschlagwortung durch die Fachbereiche, um kurze Wege und eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten.
- Intuitive Dokumentenablage
Die Ablage von Dokumenten soll benutzerfreundlich und intuitiv mittels Drag'n'Drop, Upload sowie mittels direkter Ablage aus den Office- bzw, M365 Anwendungen wie Word, Excel und Outlook erfolgen.

Insofern E-Mails bereits Informationen wie Mietername und Mietvertragsnummer enthalten, soll die entsprechende Mieterakte direkt angezeigt und eine Ablage mit vorausgefüllten Metadaten erfolgen.

■ **KI-gestützte Klassifizierung**

- Automatische Erkennung
Einsatz von künstlicher Intelligenz zur automatischen Erkennung der Dokumentenart, zur Erstellung von Vorschlägen für die Verschlagwortung sowie zur Erzeugung von Metadaten aus den Dokumenteninhalten.
- Lernfähigkeit
Das System soll in der Lage sein, kontinuierlich dazuzulernen und die Genauigkeit der Klassifizierung zu verbessern.
- Mehrfach-Verschlagwortung
Für Dokumente, die mehreren Geschäftsprozessen zugeordnet werden, sollen verschiedene Schlagworte zugewiesen werden können, um diese den jeweils zuständigen Fachbereichen weiterzuleiten und entsprechende Workflows zu starten. (Z. B. Post mit IBAN-Änderung & Meldung eines Defekts)
- Weiterleitung
Automatische Weiterleitung der klassifizierten Dokumente an den entsprechenden Gruppenpostkorb der Fachabteilung, oder wenn möglich direkt an den zuständigen Sachbearbeiter.

■ **Automatisierung von Prozessen**

- Vordefinierte und Ad-hoc-Prozesse
Die Definition von standardisierten und individuellen Prozessen für die Bearbeitung eingehender Dokumente soll möglich sein, um bspw. klassifizierte Eingangsdokumente automatisch den zuständigen Fachbereichen oder den entsprechenden Akten zuzuordnen.
- Workflow-Automatisierung
Automatische Steuerung von Genehmigungsprozessen, Erinnerungen und Aufgaben.
- SAP-Anbindung (aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)
Überführung in Dokumenten in SAP-Workflows / OPPC-Workflows (PROMOS Herstellerspezifisch) zur dortigen Weiterbearbeitung.

■ **Zentralisiertes Archiv**

- Aufbewahrungsfristen
Automatische Übernahme von festgelegten Aufbewahrungsfristen für jede Dokumentenart.
- Pflege von Papieroriginalen
Sicherstellung der korrekten Verortung von zugehörigen, aufbewahrungspflichtigen Papieroriginalen, inkl. Dokumentation von Übergabe und Bestätigung des Erhalts.
- Schrittweise Ablösung von FAUST
Langfristig ist denkbar, das FAUST-System durch das neue DMS abzulösen. Zu berücksichtigen hierfür ist eine Ausleihfunktion.

Konkrete Anforderungen an das DMS im Rahmen des Posteingangsprozesses

▪ **Digitale Erfassung**

- Scannen
Automatisches Erkennen und Extrahieren von Daten aus gescannten Dokumenten (z.B. Rechnungen, Lieferscheine) mittels OCR.
- E-Mail-Integration
Automatische Erfassung und Klassifizierung von eingehenden E-Mails mit Anlagen.
- Import verschiedener Formate
Unterstützung insbesondere gängiger Dateiformate wie PDF, Word, Excel, Power Point, MSG sowie der gesetzlich vorgeschriebenen Formate für den elektronischen Rechnungseingang (ZUGFeRD; X-Rechnung).

▪ **Klassifizierung und Indexierung**

- Automatische Klassifizierung
Verwendung von künstlicher Intelligenz (KI) zur automatischen Zuordnung von Dokumenten zu Kategorien und Unterkategorien basierend auf Inhalt und Metadaten.
- Mehrfachzuordnung
Häufig sind Schreiben verschiedenen Sachverhalten zuzuordnen. Daher muss es möglich sein, Dokumente mehrere Schlagworte zuzuordnen, um diese an verschiedenen Stellen auffindbar zu machen.
- Manuelle Korrektur
Möglichkeit zur manuellen Korrektur oder Ergänzung der automatischen Klassifizierung.
- Mehrsprachige Unterstützung
Verarbeitung von Dokumenten in verschiedenen Sprachen.

▪ **Workflow-Automatisierung**

- Definierbare Workflows
Erstellung von individuellen Workflows für verschiedene Dokumenttypen (z.B. Rechnungsworkflow, Vertragsworkflow).
- Automatische Weiterleitung
Automatische Weiterleitung von Dokumenten an die zuständigen Mitarbeiter oder Abteilungen.
- Eskalation
Automatische Eskalation von Aufgaben bei Verzögerungen.

▪ **Integration in bestehende Systeme**

- SAP-Integration (aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)
Bidirektionale Anbindung an das SAP zur Übernahme von Stammdaten zur automatischen Weiterleitung von Informationen sowie zur Generierung von SAP-Workflows / OPPC-Workflows (PROMOS herstellerspezifisch).
- E-Mail-Integration
Automatische Erfassung und Verarbeitung von eingehenden E-Mails.

▪ **Weitere Funktionalitäten**

- QR- und Barcodes-Scan
Automatische Erfassung von QR-Codes und Barcodes zur Identifizierung von Dokumenten und zur automatischen Datenübernahme.
- Mobile Erfassung
Möglichkeit zur Erfassung von Dokumenten über mobile Endgeräte (z.B. Smartphones, Tablets).

- Suchfunktionen
Leistungsstarke Suchfunktionen, um Dokumente schnell und einfach zu finden (Volltextsuche, Metadatensuche).
- Archivierung
Langzeitarchivierung von Dokumenten in einem revisionssicheren Archiv.
- Compliance
Unterstützung bei der Einhaltung gesetzlicher und vertraglicher Aufbewahrungsfristen und Compliance-Anforderungen.

4.3.4 Akte Wohnungswirtschaft

Ist-Zustand

Die aktuellen Betriebsdaten und wesentlichen Dokumente der Wohnungswirtschaft sind im SAP RE-FX Modul abgelegt.

▪ **SAP-Struktur**

- Wirtschaftseinheit
- Gebäude/Übergebäude
- Technischer Platz
- Mieteinheit
- Mietvertrag

Viele wohnungswirtschaftlichen Prozesse zur Abbildung des Kerngeschäftes der LWB werden in SAP dargestellt und bearbeitet. Diese Prozesse sollen weiterhin im SAP verbleiben.

Im SAP-System bestehen derzeit Einschränkungen, die die Effizienz der Dokumentenverwaltung beeinträchtigen. Dazu gehört in erster Linie das Fehlen einer Volltextsuche, was das Auffinden spezifischer Informationen innerhalb der Dokumente erheblich erschwert. Des Weiteren sind die Suchmöglichkeiten generell beschränkt, da übergreifende Suchen, die nicht an ein bestimmtes SAP-Objekt gebunden sind, nicht durchgeführt werden können. Ein weiterer limitierender Faktor ist die restriktive Zugriffsberechtigung, die den Zugriff auf die Dokumente ausschließlich SAP-Benutzern ermöglicht und somit den Kreis der potenziellen Nutzer einschränkt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt einen Auszug der SAP-Metadaten in der Wohnungswirtschaft, in denen die Schnittmengen jeweils in den Zeilen gegenübergestellt sind:

Wirtschaftseinheit	Gebäude	Mieteinheit	Vertrag
Buchungskreis (Nr. der Gesellschaft)	Buchungskreis (Nr. der Gesellschaft)	Buchungskreis (Nr. der Gesellschaft)	Buchungskreis (Nr. der Gesellschaft)
Wirtschaftseinheit (Nr.)	Wirtschaftseinheit (Nr.)	Wirtschaftseinheit (Nr.)	
Wirtschaftseinheitsschlüssel (Buchungskreis/WE)			
Bezeichnung der WE			
Standort (Nr. für Bundesland)			
Lage (Ortsteil)			
Ortslage			
Instandhaltungsbez. (z.B. Immobilienmgmt. Ost)			
	Gebäude (Nr.)	Gebäude (Nr.)	
Gebäudeschlüssel (Nr.: Buchungskreis/WE/Gebäude)			
Übergebäude (Nr.)			
Gebäude-ID (Nr.)			
Info Eigentum			
Bezeichnung des GE (i.d.R.: Straße & HNR)			

Typ des Mietobjekts (z.B. Mieteinheit)	
Mietobjekt (Nr.)	
Mieteinheitsschlüssel (Buchungskreis/WE/Mietobjekt)	
Nutzungsart (Nr. z.B. Wohnung)	
Bezeichnung des MO (z.B. Wohnung – EG/LI – Straße HNR)	
Unternutzungsart	
Vertragsart (z.B. Vermietung Wohnung)	
Vertrag (Nr.)	
Vertragsschlüssel (Buchungskreis/WE/Mietobjekt- lfd. Nr.)	
Adresse (Obj-Bez. / Gebäudeschlüssel / Bezeichnung des GE / ...)	
Adresse (Obj.Bez. / Straße HNR / PLZ Ort)	
Obj-Bezeichnung	
Obj-Bezeichnung (z.B. Mieteinheit)	
Straße Hausnr.	
Plz. Ort	
Land Region (Bundesland)	
Land Region (Bundesland)	
Adr. Geerbt von (Obj-Bez. / Gebäudeschlüssel / Bezeichnung des GE / ...)	
Mieteinheit (MO Mieteinheitsschlüssel)	
debitorischer Mieter (Nr.)	
Termine Neubau - Baugenehmigung (Datum & Anmerkungen) - Baubeginn - Fertigstellung - Schlussabnahme - Bezugsfertigkeit	
Weitere Termine - Baujahr - Wiederaufbau - Modernisierung - Übergang Nutz/Last - Öffentl. Förd. von / bis - Verkauf geplant - Verkauf	
Anzahl Geschosse	
Anzahl Untergeschosse	
Denkmalschutz	
Gebäudeteil	
Geschoss (Nr. z.B.: 80 – Erdgeschoss)	
Geschoss Bis	
Lage im Geschoss (z.B. L – links)	
Lift bis Geschoss (Nr. z.B. 0 – unbekannt)	
Objektnummer (z.B. EG/LI.)	
Mietrecht	
Mietspiegel (z.B. LC2022 – Leipziger Mietspiegel 2022)	Mietspiegel (z.B. LC2022 – Leipziger Mietspiegel 2022)
	Mietspiegel (z.B. LC2022 – Leipziger Mietspiegel 2022)
	Baujahr
AS-Fläche Eigennutzung (m ²)	
AS-Wohnanzahl Eigennutzung (ST)	
Abrechnungsvarianten (Betriebs-, Heizkosten: z.B. jährlich 1.1. – 31.12.)	
Partner (Ansprechpartner WSL: Abrechnungsdienstleister, SB Betriebskosten, Baumprüfer, Energief. Leerstand, Abrechnungsdienstleister)	
Partner (zuständiger Bautechniker, Vermieter, MA Nachlassvorgänge,	

Abt.Ltr. ImmoManagement, Mieterbetreuer, MA Immobiliendienst., Prüfer BAI, Gewerbevermieter)		Partner (debitorischer Mieter, Mieter, ...)
	Belegung - Gültig ab - Gültig bis - Leerst.gr. - Bez.LeerGr (z.B. <belegt>) - Buchklaus. - BukrsVertr (z.B. 1000) - Vertragsnr. (z.B. 10407-1001-01) - Bukres res. - Res. Vertr - Angeb.nr. - Ankünd.bis - Einfl. Wiederverm.	
	Bemessungen - Wohnfläche - Fläche - Heizfläche - Anzahl Einheiten - Zimmeranzahl	
Ausstattung (Briefkasten, Wechsel-/ Gegensprechanlage, Fassade, Eingangstür, ...)		
	Ausstattung (z.B. wärmededämmte Fenster, zentrale Heizungsanlage, zentrale Warmwasserversorgung, modernes Bad/IWC)	
	Räume (z.B. Wohnraum 1, 2, 3, Küche, Flur, Bad, Balkon)	
		Laufzeit (Laufzeit, Kündigung) - Vertragsbeginn - Erstes Vertragsen - Laufzeit in Monaten - Laufzeitende - Finanzstrom ab - Este Buchung ab - Aktueller Status
	Konditionen (z.B. Grundmiete, VZ allg. Betriebsk., VZ Heizung/WW, VZ Kaltwasser)	Konditionen (z.B. Grundmiete, VZ allg. Betriebsk., VZ Heizung/WW, VZ Kaltwasser)
		Mieter-App (je GP Partner)

Soll-Beschreibung

Ziel ist es, eine umfassende und flexible Aktenstruktur im DMS zu etablieren, die auf den bestehenden SAP-Strukturen aufbaut und diese ergänzt. Die bestehenden Prozesse im SAP sollen weiterhin im SAP genutzt werden.

- Dokumentenbasierte Struktur
 - Detaillierte Unterteilung
 Eine Unterteilung der Akte in eine Baumstruktur soll die Vererbung von Informationen sowie die präzise Organisation und Zugehörigkeit von Dokumenten widerspiegeln (z.B. eines Aufzugs und einer Mieteinheit zu einem Gebäude):
 Wirtschaftseinheit
 - > Gebäude / Übergebäude
 - > Mieteinheit
 - > Mietvertrag
 - > Ausstattung (z.B. Dusche, Badewanne)
 - > Technischer Platz (z.B. Aufzüge)

- Intuitive Ablage
Alle relevanten Dokumente (Verträge, Rechnungen, Korrespondenz, etc.) werden direkt der jeweiligen Einheit zugeordnet.
- Kundenkommunikation
Um eine effiziente Kundenbetreuung zu gewährleisten, wird sämtliche Kommunikation mit den Mietern – E-Mails, Briefe, Gesprächsnotizen usw. – direkt in der elektronischen Mieterakte im DMS abgelegt. Diese zentrale Ablage aller Kommunikationsdaten schafft eine vollständige Kundenhistorie, ermöglicht schnellen Zugriff auf relevante Informationen, verbessert die Zusammenarbeit der Mitarbeiter, beschleunigt die Bearbeitung von Anliegen und vermeidet Informationsverluste. Ein zusätzliches CRM-System soll nicht notwendig werden, da das DMS alle notwendigen Funktionen abdecken soll.
- Dokumente zu Nachlassvorgängen sollen zukünftig ebenfalls in der Mieterakte abgebildet werden.
- Anbindung an SAP (aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)
 - Erhaltung der SAP-Strukturen
Die bestehenden SAP-Strukturen bleiben erhalten und dienen als Grundlage für die DMS-Struktur. Die mietvertragsrelevanten Dokumente, die bisher in SAP generiert werden, werden auch weiterhin in SAP erstellt.
 - Synchronisation
Eine enge Verknüpfung zwischen SAP und DMS gewährleistet die Aktualität der Daten.
 - Dokumentenablage
Die Dokumente im SAP sind zentral im DMS abgelegt (IBM-Archiv ist abgelöst) und weiterhin auch aus dem SAP heraus erreichbar.
- Erweiterte Suchfunktionen
 - Volltextsuche
Das schnelle Auffinden von Informationen innerhalb aller Dokumente soll möglich sein.
 - Flexible Filterung
Die Suche kann nach verschiedenen Kriterien wie Mietvertragsnummer, Mieter, Datum, Ansprechpartner etc. eingeschränkt werden.
- Zentrale Zugriffsverwaltung
 - Rollenbasierte Zugriffsberechtigungen
Jeder Benutzer erhält nur Zugriff auf die für seine Aufgaben relevanten Informationen.
 - Nachvollziehbarkeit
Alle Zugriffe und Änderungen sollen protokolliert werden.

Konkrete Anforderungen an das DMS im Rahmen der Akte Wohnungswirtschaft:

■ **Zentrale Dokumentenverwaltung**

- Einheitliche Ablage
Alle Dokumente zu einer Immobilie oder einem Mieter (Verträge, Rechnungen, Protokolle, etc.) sollten in einer zentralen digitalen Akte zusammengefasst werden.
- Versionierung
Jede Änderung an einem Dokument sollte nachvollziehbar aufgezeichnet werden.
- Metadaten- & Volltextsuche
Schnelle Suche nach bestimmten Begriffen in einem Dokument sowie innerhalb aller Dokumente.
- Rechteverwaltung
Präzise Steuerung der Zugriffsrechte auf Dokumente, um den Datenschutz zu gewährleisten.

■ **Workflow-Management**

- Definierbare Workflows
Automatisierung von Geschäftsprozessen ergänzend zu den aktuell im SAP genutzten Prozessen.
- Zuständigkeiten
Klare Zuweisung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten.
- Prozessautomatisierung
Automatisierung von Prozessen wie zum Beispiel die Bearbeitung von Mieteranfragen.
- Eskalation
Automatische Eskalation bei nicht termingerechter Bearbeitung.

■ **Anbindung an andere Systeme**

- SAP-Integration
Nahtlose Integration in das bestehende SAP und perspektivisch an SAP S/4 HANA zur Übernahme von Stammdaten und zur automatischen Weiterleitung von Informationen. Die Dokumente sollen hierbei führend im DMS liegen und die Daten weiterhin führend aus dem SAP bezogen werden.
- E-Mail-Integration
Automatische Erfassung, Klassifizierung und Verarbeitung von eingehenden E-Mails.

■ **Mobile Zugänglichkeit**

- Zugriff von unterwegs
Mitarbeiter sollten von überall und jederzeit auf die relevanten Informationen zugreifen können.

■ **Immobilienbezogene Strukturen**

- Objektzuordnung
Zuordnung von Dokumenten zu bestimmten Wohneinheiten, Technischen Anlagen, Gebäuden oder Wirtschaftseinheiten.

■ **Mieterverwaltung**

- Mieterprofile
Detaillierte Mieterprofile mit Kontaktdaten, Mietverträgen, Zahlungshistorie etc. (Synchronisation aus dem SAP)
- Kommunikation
Verwaltung der gesamten Kommunikation mit Mietern in einer

Interaktionshistorie (E-Mails, Briefe, Kundenanfragen, Beschwerden, etc.) für eine ganzheitliche Sicht auf die Kundenbeziehung und erfassten Anliegen.

- Telefonie-Integration (perspektivisch)

Zukünftig soll die Verknüpfung mit der Telefonanlage oder mit einer (noch zu beschaffenden) Call-Center-Lösung eine nahtlose Kommunikation ermöglichen, um bspw. bei eingehenden Anrufen den Mieter über die hinterlegte Rufnummer zu verifizieren und aussagefähig zu laufenden Anliegen zu sein.

- **Technische Verwaltung**

- Dokumentation von Instandhaltungsarbeiten

Erfassung von Wartungsarbeiten, Reparaturen und Mängeln zu den entsprechenden Objekten

- Anlagenmanagement

Verwaltung von technischen Anlagen und deren Dokumentation.

Das DMS soll somit eine zentrale Dokumenten- und Informationsquelle für die Verwaltung der Kunden-/Mieterbeziehungen sein, sodass kein zusätzliches CRM erforderlich sein wird.

4.3.4.1 Sozialakte

Ist-Zustand

Sozialakten enthalten sensible Informationen zu Mietern, die durch die LWB interne Abteilung Sozialmanagement betreut werden. Bis vor kurzen wurden Sozialakten der Mieter ausschließlich in separaten, Papierakten geführt. Nach Fallabschluss wurden bzw. werden diese entsprechend den datenschutzrechtlichen Regelungen vernichtet. Weniger sensible Dokumente werden in persönlichen Ordnern auf dem Netzlaufwerk abgelegt. Auch hier erfolgt eine entsprechende manuelle Löschung nach Fallabschluss. Die Papierakten werden jetzt schrittweise durch die Ablage in SAP ersetzt. Hier wurde eine Möglichkeit geschaffen, sensible, für das Sozialmanagement relevante Informationen, unter streng restriktiven Zugriffsberechtigungen abzulegen. Dadurch sind alle relevanten Informationen für die zuständigen Mitarbeitenden des Sozialmanagements zentral in einem System abrufbar.

Soll-Beschreibung

Die Sozialakte soll als integraler Bestandteil der Mieterakte im DMS recherchierbar sein. Die fachlichen Anforderungen sind:

- Schutz sensibler Daten

Restriktive Zugriffsberechtigungen sollen sicherstellen, dass der Schutz sensibler Daten gewährleistet wird. Nur berechtigte Personen dürfen Zugriff auf die Sozialakte erhalten.

Konkrete Anforderungen an das DMS zur Sozialakte

- **Rollenbasierte Zugriffskontrolle**

Nur bestimmte Benutzergruppen sollten Zugriff auf die Sozialakte haben.

- **Dokumentenebene**

Die Zugriffsberechtigungen sollen auf Dokumentenebene definiert werden können, um den Schutz besonders sensibler Informationen zu gewährleisten.

- **Verschlüsselung**

Sensible Daten sollten verschlüsselt gespeichert werden, um den Schutz vor unbefugtem Zugriff zu erhöhen.

- **Nachvollziehbarkeit**

Alle Zugriffe und Änderungen sollen protokolliert werden, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

- **Workflow-Integration**

Die Bearbeitung von Sozialfällen soll in den bestehenden Workflow integriert werden, um eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen zu ermöglichen.

- **Datenschutzkonformität**

Das DMS muss den geltenden Datenschutzbestimmungen entsprechen (z.B. DSGVO).

4.3.4.2 Schadensakte

Ist-Zustand

Aktuell werden schadensbezogene Dokumente zu Versicherungsfällen in der Regel auf dem Netzlaufwerk abgelegt. Aus Schäden resultierende Aufträge werden in SAP hinterlegt und über die integrierte Handwerkerkopplung beauftragt. Im Netzlaufwerk werden u.a. Schadensdokumentation, die Korrespondenz mit der Versicherung und die Auftragserteilung für die Schadensbehebung abgelegt. Diese Vorgehensweise ist jedoch mit einigen Nachteilen verbunden:

- **Zersplitterung**
Dokumente sind oft an verschiedenen Orten gespeichert und schwer auffindbar.
- **Mangelnde Übersicht**
Es fehlt eine zentrale Übersicht über den gesamten Schadensprozess.
- **Versionierungskontrolle**
Es ist schwierig, den aktuellen Stand eines Dokuments zu bestimmen und ältere Versionen nachzuvollziehen.

Soll-Beschreibung

Die Schadensakte soll als integraler Bestandteil der Gebäude- oder Mieteinheit im DMS geführt werden. Nachstehend die diesbezüglichen Fachanforderungen:

- **Zentrale Ablage**
Alle schadensbezogenen Dokumente sind an einem Ort verfügbar.
- **Automatische Zuordnung**
Die Schadensakte wird automatisch mit der entsprechenden Immobilie oder Mieteinheit verknüpft.
- **Workflow-basierte Bearbeitung**
Der gesamte Schadensprozess kann automatisiert und transparent gestaltet werden.
- **Integration in SAP** (aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)
Eine enge Integration mit SAP soll eine nahtlose Übergabe von Informationen und eine automatisierte Auftragserstellung ermöglichen.

Konkrete Anforderungen an das DMS zur Schadensakte

- **Dokumentenmanagement**
 - Versionierung
Verwaltung aller Versionen von Dokumenten.
 - Volltextsuche
Schnelle Suche nach bestimmten Informationen innerhalb der Dokumente.
 - Integration von Bildern
Fotos zur Dokumentation des Schadens sollen auch von Mobilgeräten möglich sein.
- **Integration mit SAP** (aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)
 - Automatische Übernahme von Daten
Relevante Daten sollen automatisch aus dem SAP übernommen werden (z.B. Mieterdaten, Gebäudeinformationen).
 - Rückmeldung an SAP
Rückmeldung von Informationen oder Prozessstätigkeiten sollen auch aus dem DMS ins SAP übertragen werden (z.B. Abschluss einer Reparatur).
- **KPI-Tracking**
 - Erfassung von Kennzahlen
Es soll die Möglichkeit bestehen, Kennzahlen zur Schadensabwicklung zu erfassen und auszuwerten.
 - Reporting
Für die Analyse z.B. von Schadenshäufigkeit und -ursachen, soll die Möglichkeit bestehen, Berichte zu erstellen.

4.3.5 Dokumentenerstellungs- und Freigabeprozess

Ist-Zustand

Der aktuelle Prozess der Dokumentenerstellung und -freigabe innerhalb der LWB ist durch eine Vielzahl manueller Schritte, Medienbrüche und einer unzureichenden Transparenz gekennzeichnet.

- **Relevante Dokumententypen**
Insbesondere Geschäftsanweisungen, Prozesse, Verfahrensdokumentationen, Betriebsvereinbarungen, Gremienbeschlüsse und Protokolle werden derzeit überwiegend in Papierform erstellt und erfordern die Zuarbeiten oder Freigaben durch verschiedenste Beteiligte.
- **Umständliche Genehmigungsprozesse**
Dokumente durchlaufen oft lange Wege durch verschiedene Abteilungen, wobei Änderungen, Korrekturen und Rückfragen zu Verzögerungen führen.
- **Redundante Vorhaltung**
Viele Dokumente werden individuell abgelegt und existieren in Folge dessen in mehreren Versionen und an verschiedenen Orten.
- **Mangelnde Transparenz**
Der Status von Dokumenten ist oft unklar, und die Nachverfolgung von Änderungen gestaltet sich schwierig.
- **Fehlende Automatisierung**
Routineaufgaben werden manuell durchgeführt.
- **Vorlagen im Intranet**

Im Intranet der LWB ist eine umfassende Sammlung an Vorlagen (u.a. Vertragsvorlagen) und Musterschreiben abgebildet.

- **SAP-Ausgangsdokumente**

Ausgangsdokumente zu Mietverträgen werden in SAP erzeugt und in der Poststelle sowie in bestimmten Fachabteilungen gedruckt, frankiert und verschickt.

Soll-Beschreibung

Ziel ist es, einen effizienten und transparenten Dokumentenerstellungs- und -freigabeprozess zu etablieren, der alle Abläufe zentral bereitstellt.

- **Zentrale Dokumentenverwaltung**

Alle Dokumente sollen zentral im DMS abgelegt und verwaltet werden.

- **Workflow-basierte Bearbeitung**

- Definierte Prozesse

Für jeden Dokumenttyp soll perspektivisch ein klar definierter Workflow erstellt werden, der die erforderlichen Schritte und Verantwortlichkeiten festlegt.

- Automatische Weiterleitung

Dokumente werden automatisch an den nächsten Bearbeiter weitergeleitet.

- Eskalation

Bei Verzögerungen werden automatische Eskalationen ausgelöst.

- **Versionierung**

Jede Änderung an einem Dokument soll nachvollziehbar aufgezeichnet werden.

- **Digitale Signaturen**

Insbesondere für Dokumente im Außenverhältnis soll die Integration einer qualifizierten elektronischen Signaturen Authentizität und Integrität von Dokumenten sicherstellen. Interne Freigaben sind in Form von einfachen elektronischen Signaturen denkbar.

- **Automatisierung von Routineaufgaben**

Für wiederkehrende Aufgaben werden formularbasierte Vorlagen zur Verfügung gestellt.

- **Zentrale Wiedervorlage**

Das System erinnert automatisch an fällige Prüfungen und Wiedervorlagen.

- **SAP-Integration in bestehende Systeme** (aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)

Aus dem SAP sollen Stammdaten und Informationen übernommen werden können, außerdem können Stammdaten in das SAP zurückgespielt werden. Des Weiteren sollen Workflows im SAP gestartet bzw. weiterbearbeitet werden können.

Konkrete Anforderungen an das DMS zur Dokumentenerstellung und -freigabe

- **Strukturierte Erstellung**

Unterstützung bei der Erstellung von Dokumenten (z. B. Geschäftsanweisungen, Anschreiben, Protokolle, ...).

- **Strukturierte Zusammenarbeit**

Ermöglichung einer strukturierten gemeinsamen Bearbeitung von Dokumenten.

- **Versionierung**

Verwaltung aller Versionen zur Nachverfolgung von Änderungen.

- **Veröffentlichung**

Einfache Veröffentlichung und Verteilung (z.B. Geschäftsanweisungen)

- **Zentrale Ablage**

Zentrale Ablage aller Dokumente, unabhängig vom Format.

- **Volltextsuche**

Schnelle und umfassende Suche nach Dokumenten und Dokumenteninhalten.

- **Rechteverwaltung**

Granulare Rechteverwaltung, um den Zugriff auf Dokumente zu kontrollieren. Hierbei müssen auch Vertretungsregelungen abbildbar sein.

- **Definition von Workflows**

Flexible Definition von Workflows für verschiedene Dokumenttypen u.a. für eine automatische Weiterleitung von Dokumenten an die nächsten Bearbeiter.

- **Automatisierung**

Automatische Ausführung von Aufgaben und Eskalationen.

- **Integration von elektronischen Signaturen**

Unterstützung von qualifizierten elektronischen Signaturen.

- **Schnittstellen zu SAP** (aktuell SAP ECC 6.0 EHP 8.x sowie zukünftig SAP S4/HANA)

Übernahme von Stammdaten und automatische Übertragung von Informationen aus dem DMS sowie Generierung von SAP-Workflows / OPPC-Workflows (PROMOS herstellerspezifisch).

- **Formularbasierte Prozesse**

Erstellung von anpassbaren Formularen für häufig wiederkehrende Aufgaben.

- **Fristenmanagement**

Es ist eine Übersicht anstehender Fristen sowie eine automatisierte Fristenüberwachung mit Eskalationsmechanismen einzurichten, um alle Fristen im Blick zu behalten und rechtzeitig reagieren zu können.

4.3.6 Bauakte

Ist-Zustand

Aktuell werden Baudokumente in einer komplexen Dateistruktur auf einem Netzlaufwerk abgelegt. Die korrekte Umsetzung dieser Struktur erfordert ein hohes Maß an Detailgenauigkeit und bringt einen hohen Pflegeaufwand mit sich. Die Bauakte ist losgelöst von anderen relevanten Informationen wie der Gebäudeakte, der Baufinanzierung oder Fördermaßnahmen (z. B. Fördermittelanträge, Bürgschaften, Steuerbescheid der Banken). Dies führt zu einer Zersplitterung der Informationen und erschwert die Suche nach bestimmten Dokumenten.

Die Ordnerstruktur im Bereich „Bauen“ ist im Folgenden dargestellt. Ordner- und Dateibezeichnungen setzen sich häufig aus Abkürzungen zusammen, da anderenfalls die maximale Anzahl an Zeichen erreicht wird:

1. Ordnerebene	2. Ordnerebene	3. Ordnerebene	4. Ordnerebene
Bauen	Muster	Vorlage	
	1. BM		
		1. Projekte	Musterprojektvorlage
		2. NB	1. Vorlagen 2. Team 3. TL
		3. MOD	1. Vorlagen 2. Team 3. TL
		4. AL	
	2. TGM		
		1. Projekte	1. Musterprojekt-Vorlage
		2. BT	1. Vorlagen 2. Team 3. TL
		3. HT	1. Vorlagen 2. Team 3. TL
		4. GWM	
		5. AL	
	3. PL		
		1. Projekte	1. Musterprojekt-Vorlage
		2. Vorlagen	
		3. Team	
		4. TL	
	4. PE		
		1. Projekte	
		2. Vorlagen	
		3. Team	
		4. Leiter	
	5. Allgemein		
	6. BL		
Baufinanzierung			
Darlehensverträge			
Kreditmanagement			
Musterprojekt-Vorlage	(siehe unten)		
Musterprojekt-			
Vorlage_Bautechnik			

Für Neubau- oder Modernisierungs-Projekte gliedert sich die Ordnerstruktur derzeit wie folgt:

1. Ordner Ebene	2. Ordner Ebene	3. Ordner Ebene
1. Organisation	<ul style="list-style-type: none"> 1. Projektbeteiligte 2. Projektpräsentationen 3. Objektsteckbrief 4. Aktivierungsentscheidung 5. Planungsbeschluss 6. Baubeschluss 	
2. Termine	<ul style="list-style-type: none"> 1. RTP 2. BAP 3. Finanzierung 4. Einkauf 5. Mod-Ankündigung 	
3. Kosten	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kostenschätzung 2. Kostenberechnung 3. Fördermittel 4. Projektkalkulation & VoFi 5. Mittelabfluss 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Wohnraum 2. BEG 3. Gründach
4. Medienträger	<ul style="list-style-type: none"> 1. Strom 2. Heizung 3. Wasser 4. Abwasser 5. Telekommunikation 	
5. Behörden	<ul style="list-style-type: none"> 1. ABD 2. VTA 3. SPA 4. ASG 5. AfU 6. AfWS 	
6. Mieter	<ul style="list-style-type: none"> 1. Begehung 2. Ankündigung 3. Abrechnung 4. Mieterdaten 	
7. Grundstück & Nachbarn	<ul style="list-style-type: none"> 1. Grundstück 2. Nachbarn 	
8. Planung	<ul style="list-style-type: none"> 1. ARC 2. FA 3. TGA 4. TWP 5. GU 6. Intern 7. Gutachter 8. Sonstiges 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Vorplanung 2. Entwurfsplanung 3. Genehmigungsplanung 4. Ausführungsplanung 5. Werkplanung 6. Bemusterung 7. Sonstige Planung 1 – 7 Siehe ARC 1 – 7 Siehe ARC 1 – 7 Siehe ARC 1 – 7 Siehe ARC 1 – 7 Siehe ARC 1 – 7 Siehe ARC 1. Vermesser
9. AVA	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gewerk 1 oder Firma 1 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ausschreibung

		2.	Vergabe
		3.	Abrechnung
		4.	Bürgschaften
		5.	Abnahmen
	2.	Gewerk 2 oder Firma 2	
		1 – 5	Siehe oben
	3.	Gewerk 3 oder Firma 3	
		1 – 5	Siehe oben
10.	Durchführung		
	1.	GU	
		1.	Entscheidungsvorlagen
		2.	Anzeigen
	2.	NU LWB	
		1.	Entscheidungsvorlagen
		2.	Anzeigen
	3.	OÜ ARC&FA	
		1.	Entscheidungsvorlagen
		2.	Anzeigen
	4.	OÜ TGA	
		1.	Entscheidungsvorlagen
		2.	Anzeigen
	5.	OÜ TWP	
		1.	Entscheidungsvorlagen
		2.	Anzeigen
	6.	Sonstige	
11.	Dokumentation		
	1.	Bestandsunterlagen	
	2.	Fotos	
	3.	Protokolle	
		1.	Planung
		2.	Ausführung
		3.	SiGeKo
	4.	Dokumentation	
	5.	Revi-Unterlagen	

Nachstehend sind die Abkürzungen zu den Ordnerbezeichnungen zusammengefasst:

BM Baumanagement	BM		2. Termine	
TGM Technisches Gebäudemanagement	AL	Abteilungsleitung	RTP	Rahmenterminplan
PL Planung	NB	Neubau	BAP	Bauablaufplan
PE Projektentwicklung	MOD	Modernisierung		
BL Bereichsleitung	TGM		5. Behörden	
	BT	Bautechnik	ABD	Amt für Bauordnung und Denkmalpflege
	HT	Haustechnik	VTA	Verkehrs- und Tiefbauamt
	GWM	Gewährleistungsmanagement	SPA	Stadtplanungsamt
	AL	Abteilungsleitung	ASG	Amt für Stadtgrün und Gewässer
			AfU	Amt für Umwelt
			AfWS	Amt für Wahlen und Statistik
	PL		8. Planung	
	TL	Teamleitung	ARC	Architektur
	BL		FA	Freianlagen
	ASS	Assistenz	TGA	Technische Gebäudeausrüstung
	BL	Bereichsleitung	TWP	Tragwerksplanung
	FR	Fachreferent	GU	Generalunternehmer
			9. AVA	
			AVA	Ausschreibung, Vergabe, Abrechnung
			10. Durchführung	
			GU	Generalunternehmer
			NU LWB	Nachunternehmer der LWB
			OÜ ARC&FA	Objektüberwachung Architektur & Freianlagen
			OÜ TGA	Objektüberwachung Technische Gebäudeausrüstung
			OÜ TWP	Objektüberwachung Tragwerksplanung

Die Dateinamenbezeichnung bildet sich wie folgt:

Beispiel: Datum_Projekt oder Abteilung_Ersteller_Dokumentenart_Inhalt der Datei

Beispiel: 231024_NAU_ABD_ANS_Nachreichung zum Bauantrag

Datum	Projekt	Code	Ersteller [1. Ämter]	Code	Dokumentenart	Code	Inhalt der Datei
JMMMTT	Auguste-Schmidt-Straße	AUG	Amt für Bauordnung und Denkmalpflege	ABD	Angebot	AG	Kurze, prägnante Beschreibung
	Bernhard-Göring-Straße 17	BG17	Amt für Stadtgrün und Gewässer	ASG	Anschreiben	ANS	
	Egelstraße	ES	Amt für Statistik und Wahlen	AFSW	Antrag	ANT	
	Gaußstraße	GAU	Amt für Umweltschutz	AFU	Anzeige	ANZ	
	Grünauer Allee 84	GA84	Stadt Leipzig	STL	Auftrag	AUF	
	Hardenbergstraße	HBS	Stadtplanungsamt	SPA	Bauschlaufplanung	BAP	
	Haydnstraße	HS	Verkehrs- und Tiefbauamt	VTa	Bemusterung	BEM	
	Holbergstraße	HOL	Veterinär- und Lebensmittelaufsichtsamt	VLA	Berechnung	BER	
	Judith-Auer-Straße	JUD	Branddirektion	BRA	Bericht	BRT	
	Kantantenweg	KANN			Bescheid	BSC	
	Kriegelstraße	KRE	Ersteller [2. Planer, Gutachter, Sonderfachleute]	Code	Brief	BR	
	Landsberger Straße	LAN	Architekt	ARC	E-Mail	EM	
	Lichtenbergweg	LBW	Artenschutzgutachter	ART	Entscheidungsvorlage	ENV	
	Lindenauer Hafen	LIN	Baugrubenplaner	BGP	Fotos/Bilder	FOTO	
	Littstraße	LIT	Baugrundgutachter	BGR	Genehmigung	GEN	
	Mauersberger Straße	MBS	Bauphysiker	BHY	Gutachten	GUT	
	Meißner Straße	MEI	Bauüberwachung	BU	Handbuch	HB	
	Mockauer Straße 118	M118	Brandschutzplaner	BSP	Interne Mitteilung	IM	
	Naundörfchen	NAU	Freianlagenplaner	FAP	Konzept	KON	
	Philipp-Rosenthal-Str./Johannisallee/Str. 18. Oktober	JO	Holzschutzgutachter	HSG	Kosten	KOS	
	Riemannstraße/Emilienstraße	RE	Lichtplanung	LIP	Leistungsverzeichnis	LV	
	Robert-Schumann-Straße 2	RSS	Projektsteuerung	PS	Liste	LIS	
	Roßplatz/Auguste-Schmidt-Straße	RP	Prüfingenieur Brandschutz	PIB	Nachtrag	NTR	
	Rudolphstraße/Alter Amtshof	RAA	Prüfingenieur Statik	PIS	Nachweis	NAC	
	Saalfelder Straße	SF31	Raumakustiker	RAK	Präsentation	PRÄ	
	Samuel-Lampel-Straße	SLS	Schadstoffgutachter	SSG	Protokoll	PRO	
	Schösserhaus	SCO	Schallschutzplanung	SSP	Rechnung	REC	
	Schwärgrichenstraße	SWÄ	Sicherheits und Gesundheitskoordinator (SiGeKo)	SGK	Studie	STU	
	Shakespearestraße	SHA	Technische Gebäudeausrüstung	TGA	Terminplanung	TPL	
	Straße des 18. Oktober	S18	Tragwerksplanung	TWP	Vertrag	VER	
	Wunderlichstraße	WS	Vermessung	VMS	Vorlage	VOR	
	Zschampertau 70	ZSCH	Wärmeschutzplanung	WSP	Zusammenstellung	ZUS	
	Philipp-Rosenthal-Straße	PHR					
	Karl Tauchnitz Straße	KT					
	Karl Liebknecht Straße	KL					
	Grassistraße	GRA					
	Gerichtsweg	GW					
	Jupiterstraße	JUP					
	Triftstraße 18	TRF					
	Windmühlenstraße	WIM					

Abteilung	Code	Ersteller [3. Ver- und Entsorger]	Code
Bereich Bauen	BB	HLKomm	HLK
Betriebskosten	BK	Kommunale Wasserwerke Leipzig	KWL
Baumanagement	BM	Leipziger Verkehrsbetriebe	LVB
Bautechnik	BT	Netz Leipzig	NETZ
Finanzierung	FIN	PYÜR	PYÜR
Geschäftsstelle	GST	Stadtreinigung	SREI
Gewährleistungsmanagement	GWM	Stadtwerke Leipzig	SWL
Haustechnik	HAT	Telekom	TEL
Hausmeisterservice	HMS	Vodafone / Kabeldeutschland	VODA
Liegenschaftsmanagement	LM		
Modernisierung	MOD	Ersteller [4. Gewerke]	Code
Neubau	NB	Aufzug & Förderanlagen	AUF
Projektentwicklung	PE	Dachdeckerarbeiten	DDA
Planung	PL	Elektroarbeiten	ELK
Portfoliosteuerung	POR	Erdarbeiten	ERD
Service Team	ST	Fassade	FAS
Technisches Gebäudemanagement	TGM	Fenster	FEN
Zentraler Einkauf	ZE	Fernmeldetechnik/Medientechnik	FMT
Zentrale Vermietung	ZV	Fernwärme	FW
		Freianlagen	FRA
		Heizung	HZG
		Kälte	KAE
		Klima	KLI
		Lüftung	LUE
		Maier	MAL
		MSR-Technik	MSR
		Rohbau	ROB
		Sanitär	SAN
		Schließanlage	SLA
		Schlosserarbeiten	SHA
		Schwachstrom	SWS
		Sonnenschutz/Blendschutz	SON
		Stahlbau	STB
		Starkstrom	STS
		Tischler/Möbel	TIM
		Trockenbau	TRB
		Türen	TUE

Ersteller [5. Sonstige Projektbeteiligte]	Code
Generalunternehmer	GU
Gewerbenieter	GW
Hausmeister	HMS
Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH	LWB
Nachbarn	NAB
PKM Servicepoint	PKM
Rechtsanwalt	RA
Wohnungsmieter	WOM
WSL	WSL

Ersteller [6. Team]	Code
---------------------	------

Neben den hier aufgeführten Dateinamenbezeichnungen für Dokumente gibt es auch spezielle Dateinamenbezeichnungen für Pläne und Zeichnungen.

Soll-Beschreibung

Ziel ist die Schaffung einer zentralen Bauakte im DMS, die alle relevanten Dokumente zu einem Bauprojekt übersichtlich zusammenfasst und mit anderen relevanten Akten verknüpft.

Um einen nahtlosen Übergang von der Bauphase zur Nutzungsphase zu gewährleisten, müssen relevante Baudokumente so angelegt werden, dass sie nach Projektabschluss automatisch in die entsprechende Gebäudeakte überführt werden können. Hierbei ist es essentiell, dass die bereits

vorhandenen Metadaten (z.B. Baujahr, Bauträger) erhalten bleiben und in der neuen Akte weiterverwendet werden.

- **Zentrale Ablage**
Alle Baudokumente (z. B. Pläne, Berechnungen) werden in einer digitalen Akte zusammengefasst.
- **Verknüpfung mit anderen Akten**
Die Bauakte wird automatisch mit der entsprechenden Gebäudeakte im SAP verknüpft. Dies muss auch nachträglich möglich sein, da das Gebäude in SAP erst zu einem späteren Zeitpunkt angelegt wird.
- **Projektraum**
Für jedes Bauprojekt wird ein eigener Projektraum eingerichtet, in dem alle internen und externen Beteiligten (Planer, Architekten, Bauleiter, etc.) zusammenarbeiten können.
- **Automatisierung**
Prozesse wie die Übernahme von Dokumenten aus dem SAP oder die Erstellung von Berichten werden automatisiert.

Konkrete Anforderungen an das DMS zur Bauakte

- **Versionierung**
Jede Änderung an einem Dokument wird nachvollziehbar aufgezeichnet.
- **Metadaten- & Volltextsuche**
Schnelle Suche nach bestimmten Begriffen zum Dokument sowie innerhalb aller Dokumente.
- **Rechteverwaltung**
Präzise Steuerung der Zugriffsrechte für interne und externe Beteiligte.
- **Technische Zeichnungen**
Möglichkeit zur Einbindung von bautechnischen Dateitypen wie CAD-Zeichnungen und -Plänen.
- **Projektraum für Externe**
Projektraumbasierter Dokumenten-Austausch mit Externen (Planern, Architekten, Bauleitern, Banken...). Hier muss eine unkomplizierte Übernahme von Dokumenten in das DMS möglich sein.
- **Schnittstelle zu SAP**
Automatische Übernahme von Daten aus SAP und Rückmeldung von Informationen an SAP.
- **Definition von Workflows**
Flexible Definition von Workflows für verschiedene Dokumentenarten u. a. zur automatischen Weiterleitung an den nächsten Bearbeiter. Hierbei kann auch auf Formularfunktionen zurückgegriffen werden.
- **Fristenmanagement**
Das System erinnert mittels automatischer Benachrichtigungen an Aufgaben und Fristen. Hierbei können verschiedene Eskalationsebenen definiert werden.
- **Qualifizierte elektronische Signaturen**

4.3.7 Juristische Prozessakte

Für die Forderungsverfolgung werden Anträge, Schriftsätze, Beweismittel und Entscheidungen in Vorbereitung und im Verlauf eines Rechtsstreits erfasst.

Ist-Zustand

Derzeit werden Akten der Forderungsverfolgung in Papierform geführt und enthalten u.a. eine Vielzahl von Kopien aus anderen Akten sowie den gesamten Verlauf eines Rechtsstreits. Dies ist mit einem hohen Aufwand verbunden, da sämtliche Dokumente kopiert und in der Akte abgelegt werden müssen. Parallel dazu werden Rechtsdatenbanken genutzt.

Soll-Beschreibung

Das Ziel ist die vollständige Digitalisierung der Prozessakte des Teams Forderungsverfolgung und deren Integration in das DMS. Außerdem ist zu prüfen inwieweit weitere juristische Vorgänge an dieser Stelle zu integrieren sind.

Hierzu bestehen folgende Fachanforderungen:

- **Zentralisierung**

Alle Dokumente zu einem Prozess sollen an einem zentralen Ort gespeichert und jederzeit abrufbar sein. Je Forderungsverfolgungsprozess soll es eine gesonderte Akte geben. Gleichzeitig bleibt es erforderlich, vollstreckbare Titel weiterhin dem Team Forderungsverfolgung im Original zur Verfügung zu stellen, da die Einleitung der Zwangsvollstreckung die Originale zwingend benötigt. Ebenso müssen Empfangsbekanntnisse auf den Originalvordrucken des Amtsgerichts erfolgen. Vorsorglich muss – sollte eine Differenzierung in der Poststelle nicht möglich sein – die gesamte Gerichtspost zur Vermeidung von Titelverlusten an das Team Forderungsverfolgung in Papierform gehen, um dort eine fachgerechte Selektion durchzuführen.

- **Effizienz**

Durch die Digitalisierung sollen zeitaufwendige manuelle Arbeiten wie das Kopieren und Abheften von Dokumenten entfallen.

- **Flexibilität**

Der Zugriff auf die Akte soll orts- und zeitunabhängig sowie insbesondere offline möglich sein (kein Internetempfang vor Gericht).

- **Sicherheit**

Durch das DMS sollen die Dokumente sicherer aufbewahrt und der Zugriff auf vorhandene Dokumente präzise geregelt werden.

- **Integration**

Die Prozessakte soll mit anderen relevanten Informationen, wie z.B. Mieterinformationen aus der Akte Wohnungswirtschaft sowie Daten aus dem SAP, verknüpft werden.

Konkrete Anforderungen an das DMS zur Juristischen Prozessakte

- **Offline-Funktionalität**
Es soll die Möglichkeit bestehen, die gesamte Prozessakte herunterzuladen und offline von unterwegs zu bearbeiten.
- **Zuordnung vorhandener Dokumente**
Es soll eine einfache Zuordnung von bereits vorhandenen Papierdokumenten zur digitalen Akte möglich sein.
- **Schnelle Suche**
Eine leistungsstarke Suchfunktion über die Dokumentendaten sowie dessen Inhalt (Volltextsuche) soll das schnelle Auffinden von spezifischen Dokumenten und Informationen ermöglichen – auch offline.
- **Versionierung**
Jede Änderung an einem Dokument muss nachvollziehbar aufgezeichnet werden.
- **Rechteverwaltung**
Zugriffsrechte müssen präzise gesteuert werden können, um den Schutz vertraulicher Daten zu gewährleisten.

4.3.8 Einkaufsakte

Die Einkaufsakte soll zukünftig den gesamten Beschaffungsprozess vom einfachen Direktkauf bis hin zu komplexen EU-weiten Ausschreibungen innerhalb der LWB abbilden.

Ist-Zustand

Zu jedem Beschaffungsprozess wird ein Papierdokument zur Bestellanforderung und Verfahrens- sowie Nachtragsdokumentation geführt. Dieses dient u.a. zur Erfassung von Kopfdaten, der Entscheidung zum Verfahren, Freigaben, Angeboten und Vergabeempfehlung. Aktuell wird daran gearbeitet diesen Prozess nach SAP zu überführen.

In Abhängigkeit des Auftragswertes wird der weitere Prozess unterschiedlich gehandhabt. Bis zu definierten Auftragswerten wird der Beschaffungsprozess vom Besteller in der jeweiligen Fachabteilung komplett eigenständig durchgeführt. Hier gibt es die Möglichkeiten der Direktvergabe oder des freihändigen Verfahrens (mit mind. drei Angebotsanfragen). In diesen Fällen wird der Prozess in der Regel papierbasiert sowie durch Mail-Versand abgewickelt. Die Vergabeunterlagen werden auf dem Netzlaufwerk abgelegt. Die Auftragserteilung bzw. der Vertragsabschluss erfolgt in Papierform.

Bei Beschaffungsprozessen, deren Auftragswerte bestimmte Beträge überschreiten, ist die interne Abteilung „Einkauf“ für die Durchführung verantwortlich. Auch hier erfolgt die Bestellanforderung derzeit auf Papier. Das weitere Verfahren erfolgt über die Vergabemanagementsoftware - AI-Vergabemanager - durch Mitarbeitende der Abteilung „Einkauf“. Aufgabenstellungen, Leistungsverzeichnisse, Vertragsformulare, Planungsunterlagen etc. werden per Mail oder Nextcloud aus den Fachabteilungen zugearbeitet (die Fachabteilungen haben keinen Zugriff auf den AI-Vergabemanager). Im AI-Vergabemanager werden die Einkaufs- und Vergabeverfahren nach für die LWB definierten Workflows durch die Mitarbeitenden „Einkauf“ durchgeführt. Das beinhaltet die Erstellung der Vergabeunterlagen und Bekanntmachungen, dient zur Kommunikation, zum Dokumentenaustausch mit den Bewerbern/Bietern und zur Dokumentation des Beschaffungsprozesses. Die Einkaufsakte wird im System automatisch erzeugt. Die Zuschlagserteilung kann elektronisch nach vorherigem

digitalen Freigabeprozess innerhalb des Systems durchgeführt werden. Der elektronischen Zuschlagserteilung folgt in der Regel eine nachgelagerte Vertragserstellung in Papierform.

Soll-Beschreibung

Ziel ist die vollständige Digitalisierung des Einkaufsprozesses und die Schaffung einer zentralen unternehmensweit genutzten Einkaufsakte im DMS.

- **Zentrale Ablage**
Alle Dokumente zu einem Einkaufsprozess sollen in einer digitalen Akte zusammengefasst werden.
- **Workflow-basierte Bearbeitung**
Es ist zu prüfen, inwieweit der Bestellanforderungs- und Einkaufsprozess durch Workflows im DMS unterstützt und weiter automatisiert werden kann.
- **Standardisierung**
Der gesamte Einkaufsprozess soll vereinheitlicht werden und dessen Ausprägungen, abhängig vom Auftragswert, sehr schlank oder ausführlich und umfassend sein.

Konkrete Anforderungen an das DMS zur Einkaufsakte

- **Workflow-Management**
 - Flexible Workflows
Individuelle Workflows für verschiedene Einkaufsprozesse (z.B. direkter Einkauf, Ausschreibung) sollen definiert werden.
 - Automatische Weiterleitung
Aufgaben sollen automatisch an die nächsten Bearbeiter weitergeleitet werden.
 - Eskalation
Bei Verzögerungen sollen automatische Benachrichtigungen und Eskalationen erfolgen.
- **Dokumentenmanagement**
 - Versionierung
Verwaltung aller Versionen von Dokumenten.
 - Metadaten- & Volltextsuche
Schnelle Suche nach bestimmten Informationen zu den Dokumenten sowie innerhalb der Dokumente.
 - Rechteverwaltung
Zugriffsrechte sollen präzise gesteuert werden.
- **Dokumentensynchronisation mit dem AI-Vergabemanager**
 - Es soll eine Synchronisation der Dokumente zwischen dem DMS und dem AI-Vergabemanager erfolgen, sodass Vergabeunterlagen komfortabel in den AI-Vergabemanager hochgeladen und eingehende Angebote, die Bieterkommunikation sowie die Vergabedokumentation, wenn gewünscht im DMS abgelegt werden.

4.3.9 Akte zur Sammlung betriebswirtschaftlicher Dokumente

Ist-Zustand

Die aktuelle Verwaltung von Dokumenten für den Jahresabschluss, Wirtschaftsprüfungen und Steuererklärungen (z. B. Kontoauszüge, Bankvollmachten, Nachhaltigkeitsberichte, Kassenberichte, Jahressteuerausgleich) ist durch eine dezentrale Ablage auf Netzlaufwerken gekennzeichnet. Dies führt zu einer Vielzahl von Herausforderungen:

- **Mangelnde Übersicht**
Quelldokumente sind schwer auffindbar und es besteht die Gefahr von Doppelungen.
- **Aktualität**
Es ist schwierig sicherzustellen, dass immer die aktuellste Version eines Dokuments vorliegt.
- **Zugriffsberechtigungen**
Die Kontrolle der Zugriffe auf sensible Dokumente ist komplex.
- **Revisionssicherheit**
Die Nachweisbarkeit von Änderungen und die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen ist nicht gewährleistet.

Soll-Zustand: Zentrale digitale Akte im DMS

Ziel ist die Schaffung einer zentralen digitalen Akte, die alle betriebswirtschaftlichen Dokumente übersichtlich und sicher ablegt.

- **Zentrale Ablage**
Alle Dokumente (Kontoauszüge, Jahresabschlüsse, Bilanzen, Steuerunterlagen, etc.) werden in einer zentralen digitalen Akte zusammengefasst.
- **Versionierung**
Jede Änderung an einem Dokument wird nachvollziehbar aufgezeichnet.
- **Volltextsuche**
Schnelle Suche nach bestimmten Begriffen innerhalb aller Dokumente.
- **Rechteverwaltung**
Präzise Steuerung der Zugriffsrechte, um den Schutz vertraulicher Daten zu gewährleisten.
- **SAP-Integration**
Automatische Übernahme von Daten und Dokumenten aus dem SAP (z.B. Rechnungen, Bankauszüge).
- **Externer Zugriff**
Ermöglichung eines sicheren Zugriffs für externe Partner (Wirtschaftsprüfer, Steuerberater).

Konkrete Anforderungen an das DMS

- **Sicherheit**
Der Schutz der Daten vor unbefugtem Zugriff muss gewährleistet sein.
- **Compliance**
Das System muss die gesetzlichen Anforderungen an die Aufbewahrung von Dokumenten erfüllen.
- **Integration**
Das DMS soll nahtlos in das bestehende SAP integriert werden.

4.3.10 Revisionsberichte

Ist-Zustand

Die Verwaltung von Revisionsberichten erfolgt derzeit überwiegend manuell. Informationen werden aus verschiedenen Quellen zusammengetragen und in separaten Dateien auf dem Netzlaufwerk abgelegt. Dies führt zu einer Vielzahl von Herausforderungen:

- **Redundante Ablage**
Dokumente werden häufig mehrfach gespeichert.
- **Mangelnde Übersicht**
Der Überblick über alle Prüfberichte und zugehörigen Dokumente ist erschwert.
- **Zeitaufwand**
Die manuelle Zusammenstellung der Informationen ist zeitaufwändig.

Soll-Zustand: Digitale Revisionsakte im DMS

Ziel ist die Schaffung einer zentralen digitalen Akte für alle Revisionsberichte.

- **Zentrale Ablage**
Alle Prüfberichte und zugehörigen Dokumente werden in einer zentralen digitalen Akte zusammengefasst.
- **Verknüpfung**
Die Revisionsberichte werden mit den entsprechenden Geschäftsprozessen und Dokumenten verknüpft.
- **Versionierung**
Jede Änderung an einem Bericht wird nachvollziehbar aufgezeichnet.
- **Metadaten- & Volltextsuche**
Schnelle Suche nach bestimmten Begriffen zu den Dokumenten sowie innerhalb aller Dokumente.
- **Rechteverwaltung**
Präzise Steuerung der Zugriffsrechte, um den Schutz vertraulicher Daten zu gewährleisten.
- **Workflow-Management**
Automatisierung von Prozessen wie bspw. der Erstellung und Freigabe von Prüfberichten.

Anforderungen an das DMS

- **SAP-Integration**
Das DMS soll nahtlos in das bestehende SAP integriert werden, um auf relevante Daten zugreifen zu können.
- **Compliance**
Das System muss die gesetzlichen Anforderungen an die Aufbewahrung von Dokumenten erfüllen.
- **Nachvollziehbarkeit**
Alle Änderungen an Dokumenten müssen protokolliert werden.
- **Analysefunktionen**
Das System soll Möglichkeiten zur Analyse von Prüfergebnissen (Häufigkeit von Fehlern, Prozessabweichungen, Effektivität von Maßnahmen) bieten.

4.4 Stufenweise Beauftragung

Die Leistungen werden stufenweise nach den folgenden Regelungen durch die LWB beauftragt:

4.4.1 Mit der Zuschlagserteilung werden die Leistungen für die Einführungsteilprojekte der Ziffern 4.3.1 (Basisbereitstellung) und 4.3.2 (Vertragsmanagement (Pilot)) fest beauftragt.

4.4.2 Die Leistungen für die übrigen Einführungsteilprojekte werden Zuschlagserteilung ausdrücklich noch nicht beauftragt, sondern die LWB kann diese – ohne hierzu verpflichtet zu sein – wie folgt einzeln per Einzelabruf und stufenweise beauftragen:

a) Ziffer 4.3.3 (Posteingangsprozess)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

b) Ziffer 4.3.4 (Akte Wohnungswirtschaft)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 4 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 3 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

c) Ziffer 4.3.5 (Dokumentenerstellungs- und Freigabeprozess)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 4 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 3 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

d) Ziffer 4.3.6 (Bauakte)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 4 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 3 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

e) Ziffer 4.3.7 (Juristische Prozessakte)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

f) Ziffer 4.3.8 (Einkaufsakte)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 4 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 3 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

g) Ziffer 4.3.9 (Akte zur Sammlung betriebswirtschaftlicher Dokumente)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

h) Ziffer 4.3.10 (Revisionsberichte)

Stufe 1: Lösungsvorstellung, Anforderungsanalyse und Feinplanung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 1 ist durch den Auftragnehmer innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 1 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

Stufe 2: Implementierung auf Testumgebung, Test, Schulungen, Produktivsetzung, Abnahmetests und Wartung gemäß der entsprechenden Umsetzungsphasen nach Ziffer 4.3b

Die Stufe 2 ist durch den Auftragnehmer bis zur Abnahmereife innerhalb von 2 Monaten nach Abruf der LWB zu erbringen. Die LWB wird den Abruf der Stufe 2 mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen vorher ankündigen.

4.4.3 Der Erwerb der weiteren Lizenzen, die über die Mindestabnahmemenge hinaus gehen, erfolgt auf Abruf der LWB gemäß Ziffer 4.3c (Lizenzen).