



Leistungsverzeichnis

CRM-System

Inhalt

1	Einleitung.....	3
1.1	Auftraggeber.....	3
1.2	Motivation und Ziele.....	3
1.3	Kontext	4
1.4	Vorgegebene Anbieter- und Produktpräferenz.....	4
2	Anforderungsdefinition.....	4
2.1	Nicht-funktionale Anforderungen	4
2.2	Funktionale Anforderungen	6
2.2.1	Stammdatenpflege.....	6
2.2.2	Aktivitätenmanagement	10
2.2.3	Anfragenmanagement.....	12
2.2.4	Kampagnenmanagement	13
2.2.5	Veranstaltungsmanagement	16
2.2.6	Kernfunktionalität der Plattform	18
2.2.7	Schnittstellen mit anderen Systemen.....	23
2.3	Leistungskomponenten.....	26
3	Umfang der Leistung.....	28
4	Umsetzungszeitraum	28
5	Einräumung von Nutzungsrechten	28
6	Gewährleistung	29
7	Vergütung, Zahlungsbedingungen	29
8	Mitwirkungspflichten.....	29
9	Vertraulichkeit/ Datenschutz	30

1 Einleitung

1.1 Auftraggeber

Sächsische Energieagentur – SAENA GmbH
Pirnaische Straße 9
01069 Dresden

Die Sächsische Energieagentur - SAENA GmbH (SAENA) ist die Energieagentur des Freistaates Sachsen. Sie ist ein unabhängiges Kompetenz- und Beratungszentrum zu den Themen erneuerbare Energien, zukunftsfähige Energieversorgung, zur bewussten effizienten Energienutzung und zur effizienten Mobilität. Gesellschafter sind der Freistaat Sachsen und die Sächsische Aufbaubank – Förderbank – (SAB).

Als nicht gewinnorientierte Gesellschaft unterstützt die SAENA die Schonung der Ressourcen und die Steigerung der Energieeffizienz, um die Lebensgrundlagen für kommende Generationen zu erhalten und um zum aktiven Klimaschutz in Sachsen beizutragen.

Die Leitziele des Freistaates Sachsen für die SAENA sind die Stärkung der Attraktivität und Produktivität des Wirtschaftsstandortes sowie die Erhöhung der Lebensqualität. Das wichtige staatliche Interesse verfolgt damit strategische Ziele in der Wirtschaftspolitik (Verbesserung der Energieeffizienz bei der Energieanwendung im gewerblichen Bereich) und in der Umweltpolitik (Versorgungssicherheit im Bereich Energie und Klimaschutz).

Im Mittelpunkt ihrer Aktivitäten seit der Gründung in 2007 steht die Befähigung von Bürgern, Kommunen und Unternehmen durch die Vermittlung von praktisch nutzbarem Wissen sowie dem Aufzeigen von systematischen Vorgehensweisen bei der Analyse von Problemen und dem Finden von Lösungswegen. Dafür bietet die SAENA eine breite Palette an fachlich kompetenten, unabhängigen projekt- und prozessbezogenen Unterstützungsangeboten an: Initialberatung, Broschüren, Handlungshilfen, Modellrechner, Veranstaltungen, Initiierung und Begleitung von Modellprojekten, Verbreitung von Best Practice etc.

1.2 Motivation und Ziele

Die Einführung eines kundenspezifischen CRM-Systems soll das professionelle und zielgruppenorientierte Kundenmanagement der SAENA unterstützen. Die Projektziele sind wie folgt definiert.

1. Ein funktionales CRM-System ist etabliert.
2. Es gibt eine einzige führende Datenbasis für Kundeninformationen.
3. Aus den CRM-Daten lassen sich effizient Zielgruppen identifizieren.
4. Es werden zielgerichtete Kampagnen und Aktivitäten durchgeführt.
5. Es gibt fachübergreifendes Wissen über die Interessensgebiete der Kunden.
6. Es gibt einen kollaborativen Kundenentwicklungsprozess.

Ein kundenspezifisches CRM-System ist ein entscheidender Baustein, um die obenstehenden Ziele zu erreichen. Weitere relevante Bausteine des Projektes sind Change-Management, die Anpassung der Geschäftsprozessorganisation im Kundenmanagement und die Akzeptanzgewinnung.

1.3 Kontext

Die SAENA ist eine Beteiligungsgesellschaft der Sächsischen Aufbaubank (SAB). Informationstechnisch wird die SAENA wie eine Abteilung der SAB geführt und behandelt. Davon ausgehend ist die SAENA Teil des Informationsverbundes der SAB mit folgenden Implikationen für den Auftragnehmer:

1. Informationstechnische Systeme werden federführend durch das IT-Personal der SAB bereitgestellt und administriert.
2. Die SAB ist der federführende Ansprechpartner bei IT-Systemen.
3. Die SAENA ist abhängig von dem informationstechnischen Kontext der SAB.
4. Es sind in den meisten Fällen Abstimmungen mit dem SAB-IT-Personal notwendig, um informationstechnische Lösungen erarbeiten zu können.
5. Die SAENA ist an die Organisationsprozesse und Richtlinien, insbesondere im Bereich Informationstechnik und Informationssicherheit gebunden.
6. Die SAB unterliegt Auflagen und Richtlinien der Bankenaufsicht.

1.4 Vorgegebene Anbieter- und Produktpräferenz

Aufgrund der Abhängigkeit vom informationstechnischen Kontext der SAB ist der Anbieter und das Produkt vorbestimmt. Bestehende Rahmenverträge und eine langfristige IT-Roadmap der SAB geben Microsoft als präferierten Lösungsanbieter auf Basis des Microsoft-Technologiestacks vor.

2 Anforderungsdefinition

2.1 Nicht-funktionale Anforderungen

Akzeptanzkriterien

Das System skaliert in Bezug auf der Anzahl der Mandanten und der Anzahl der Benutzerzugriffe. Die zugrundeliegende Architektur passt sich diesem Bedarf an. Eine bedarfsgerechte Leistungsanpassung ist durch administrative Maßnahmen im laufenden Betrieb im Rahmen von Wartungsfenstern möglich.

IT-Sicherheit

Die technischen Systeme der Plattform müssen dem Stand der Technik vollständig entsprechen. Insbesondere zeigt sich das durch folgende Umsetzungen bzw. Maßnahmen:

Sämtliche Verbindungen zwischen Endgeräten der Benutzer und den Servern der Plattform sind mit einem SSL-Zertifikat verschlüsselt. Es muss sichergestellt sein, dass ausschließlich ein verschlüsselter Zugang möglich ist. Es gibt keine Rückfallebenen für einen unverschlüsselten Datentransfer. Informationen, die als besonders sensibel einzustufen sind, werden verschlüsselt in der Datenbank abgelegt und können nicht im Klartext eingesehen werden. Dazu gehören beispielsweise Passwörter, IP-Adressen oder andere Informationen, die als sensibel eingestuft werden. Der Host der zugrundeliegenden technischen IT-Systeme hat ein etabliertes und nachweisbares Informationssicherheitsmanagementsystem zertifiziert nach ISO 27001.

Leistungsfähigkeit

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

Die Antwortzeiten des Systems sind in der Regel kleiner als eine Sekunde. Die Antwortzeit ist die Zeitspanne, die vergeht, während ein Benutzer auf eine Antwort der Plattform wartet, nachdem er eine Anfrage an die Plattform gesendet hat. Insbesondere gehört dazu folgendes:

- Der Aufbau einer bestimmten Seite ist vollständig abgeschlossen.
- Alle angefragten Daten werden vollständig angezeigt.
- Die Plattform zeigt eine Meldung an.

Anpassbarkeit

Kundenspezifische Anpassungen sind modular an die Basissoftwarekomponenten der Plattform angebunden. Es besteht zwischen ihnen keine unmittelbare Kopplung. Kundenspezifische Anpassungen sind über eine definierte API der Basiskomponenten angebunden. Die Basiskomponenten werden durch regelmäßige Software-Updates gewartet. Das Schließen von Sicherheitslücken und die Behebung von Softwarefehlern sind Teil der Softwarewartung. Die Updates der Basiskomponenten verhalten sich gegenüber den kundenspezifischen Anpassungen abwärtskompatibel.

Verfügbarkeit

Die Services der Plattform stehen 24/7 zur Verfügung. Die Verfügbarkeit soll mindestens 99,3% betragen. Das bedeutet eine maximale Ausfallzeit von 5 Stunden im Monat. Ein Ausfall tritt bei einem blockierenden Ereignis ein. Die Plattform ist dann ihrem Zweck nach nicht mehr benutzbar. Zu Ereignissen dieser Art gehören insbesondere folgende:

- Der Netzwerkzugriffspunkt der Plattform ist gestört.
- Es tritt ein blockierender Softwarefehler auf.
- Ein Softwareservice liefert keine oder falsche Ergebnisse.

Datensicherheit und -integrität

Das System wird seinem Zweck nach (auch) personenbezogene Informationen verarbeiten. Deshalb ist es zwingend notwendig, dass die Plattform datenschutzkonform umgesetzt wird. Sie ist deshalb im Standard geeignet durch technische Maßnahmen den rechtlichen Vorschriften der DSGVO und des BDSG zu entsprechen. Dazu gehören insbesondere folgende Maßnahmen.

- Anmeldung an die Plattform über das Double-Opt-In-Verfahren.
- Technische Umsetzung des Rechtes auf das "Vergessen von Daten".
- Löschen von Daten nach Zweckänderung oder Wegfall des Zweckes oder Widerruf.
- Aufforderung des Systems zum initialen Einverständnis in die Datenschutzvereinbarung.
- Verwaltung der vorhandenen Einverständniserklärungen in die Datenschutzvereinbarung.
- Benachrichtigung bei Änderung der Datenschutzvereinbarung und Einholung der Zustimmung über die Änderung.
- Automatisches Löschen von Daten nach einem einstellbaren Zeitraum von Inaktivität.
- Die Plattform ist auch dann vollständig funktional, wenn Benutzer der Verwendung von Cookies widersprechen.
- Es muss sichergestellt werden können, dass keine Informationen an Drittländer übermittelt werden. Ist eine Übermittlung an Drittländer zwingend notwendig bedarf es einer Begründung, die nur aus der Erfüllung von Vertragspflichten ableiten kann.
- Die entsprechenden systemischen Implementierungen entsprechenden dem Stand der Technik.

Wiederherstellbarkeit

Findet ein Ausfall des Systems (analog der Definition von "Verfügbarkeit" oben) statt, muss die Wiederherstellung des Systems ohne Datenverlust gewährleistet sein. Der Wiederherstellungszeitraum darf maximal einen Arbeitstag betragen. Findet der Systemausfall am Wochenende oder an Feiertagen statt, ist die Wiederherstellung am folgenden Werktag zu gewährleisten. Die Frist für die Wiederherstellungszeit beginnt mit der Anzeige des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer per E-Mail oder per Telefonanruf.

Es werden tägliche Backups der Datenbank erstellt mit einer Aufbewahrungsfrist von mindestens 30 Kalendertagen.

2.2 Funktionale Anforderungen

Die folgenden funktionalen Anforderungen sind in folgenden Fachthemengruppen verortet:

1. Stammdatenpflege
2. Aktivitätenmanagement
3. Anfragenmanagement
4. Kampagnenmanagement
5. Veranstaltungsmanagement
6. Kernfunktionalität der Plattform
7. Schnittstellen mit anderen Systemen

2.2.1 Stammdatenpflege

Kontakte und Organisationen verwalten (MVP)

Zu den Stammdaten gehören die Datensätze der Entitäten Kontakte und Organisationen. Jeder Datensatz hat einen einzigen "primären Ansprechpartner" innerhalb der SAENA. Er ist primär verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Informationen und somit federführend bei der Aktualisierung der Informationen. Die Rolle des primären Ansprechpartners kann delegiert werden. Ein Stammdatensatz muss immer und in jeden Fall einen zugewiesenen primären Ansprechpartner haben. Üblicherweise wird der initiale Ersteller der primäre Ansprechpartner. Das Epic betrifft Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz oder Unternehmenskommunikation und soll eine Datenbasis mit hoher Datenqualität schaffen. Der "Golden Record" ist entscheidend für die Stammdatenpflege.

Akzeptanzkriterien

1. Das System stellt sicher das jeder Stammdatensatz einen primären Ansprechpartner hat.
2. Das System unterstützt das Prinzip des "Golden Records", indem es proaktiv auf Dubletten hinweist und den Benutzer unterstützt, Dubletten zu vermeiden oder zu bereinigen.
3. Änderungen an den Stammdaten werden auf Feldebene protokolliert. Es kann nachvollzogen werden, welcher Benutzer zu welchem Zeitpunkt Änderungen vorgenommen hat, einschließlich des Feldinhaltes vor und nach der Änderung.
4. Ein Genehmigungsantrag stellt sicher, dass die Löschung von Stammdaten beantragt werden kann. Alle Benutzer können die Löschung beantragen. Der System-Administrator (Genehmiger) genehmigt die Anträge und das System führt sie aus. Anträge werden per E-Mail an den Genehmigenden versendet.
5. Ein Änderungsantrag stellt sicher, dass die Änderung von Stammdaten beim primären Ansprechpartner (Genehmiger) beantragt werden kann.

6. Der Antragsteller wird im Fall von 4./5. über Statusänderungen des Antrages benachrichtigt.

Speichern und Bearbeiten von Kontakten (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Kontakte in verschiedenen Ausprägungen speichern, um die Kontakte der Kunden oder Lieferanten im Detail zu kennen.

Akzeptanzkriterien

1. Kontakte können mit Organisationen assoziiert werden und werden dadurch Mitglied einer Organisation.
2. Kontakte können mit Funktionsrollen/Geschäftsrollen assoziiert werden.
3. Ein Kontakt kann mehrere Funktionsrollen/Geschäftsrollen besitzen.
4. Dieselben Funktionsrollen/Geschäftsrollen dürfen für einen konkreten Kontakt nicht mehrfach assoziiert werden.
5. Die auswählbaren Funktionsrollen/Geschäftsrollen sind vordefiniert und können durch Konfiguration initial festgelegt und angepasst werden.
6. Mit einer einzigen Benutzerinteraktion (Mausklick oder Taste) wird eine Assoziierung von Funktionsrollen/Geschäftsrollen durchgeführt oder aufgehoben.
7. Beim Speichern wird der Systembenutzer auf potenzielle Dubletten hingewiesen und eine On-the-Fly-Zusammenführung oder -Zuordnung vorgeschlagen.
8. Beim Speichern wird eine Plausibilitätsprüfung durchgeführt. Die eingegebenen Daten müssen bestimmten Eingabemustern entsprechen. Die Eingabemuster sind konfigurierbar. (Beispiel: PLZ) Plausibilitätsprobleme werden dem Benutzer auf Feldebene angezeigt.
9. Beim Speichern wird geprüft, ob alle eingabeobligatorischen Daten eingegeben wurden. Entsprechende Fehleingaben werden dem Benutzer auf Feldebene angezeigt.
10. Der präferierte Kontaktweg kann aus einer vordefinierten Auswahl (Multiselect) getroffen werden.

Deaktivierung von Kontakten (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Kontakte deaktivieren, um die nicht (mehr) relevanten Kontakte der Kunden oder Lieferanten zu bereinigen.

Akzeptanzkriterien

1. Deaktivierte Kontakte werden standardmäßig beim Suchen, Anzeigen, Assoziieren, Hinzufügen zu Listen, Kampagnen exkludiert.
2. Der System-Administrator kann deaktivierte Kontakte reaktivieren.
3. Ein Antrag stellt sicher, dass die Deaktivierung/Reaktivierung von Stammdaten beim primären Ansprechpartner (Genehmiger) beantragt werden kann.
4. Alle Benutzer können die Deaktivierung/Reaktivierung beantragen. Der System-Administrator (Genehmiger) genehmigt die Anträge und das System führt sie aus. Anträge werden per E-Mail an den Genehmiger versendet. Der Antragsteller wird über Statusänderungen des Antrages benachrichtigt.

Assoziierung von Kontakten (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Kontakte mit Organisationen assoziieren, um im Detail die Mitglieder von meinen Kundenorganisationen zu kennen.

Akzeptanzkriterien

1. Kontakte können mit Organisationen assoziiert werden und werden dadurch Mitglied einer Organisation.
2. Eine Assoziierung kann mit einer einzigen Benutzerinteraktion (Mausklick oder Taste) aufgehoben werden.
3. Kontakte können nicht doppelt mit einer Organisation assoziiert werden. Bereits assoziierte Kontakte stehen nicht zu Auswahl.
4. Das Aufsuchen von Organisation, die mit einem Kontakt assoziiert werden sollen, erfolgt durch Suchfeld (Lookup). Das System schlägt live Organisationen vor, die zu der eingegebenen Zeichenkette passen.
5. Mit einer einzigen Benutzerinteraktion (Mausklick oder Taste) ist eine Assoziierung erfolgt oder aufgehoben.

Speichern und Bearbeiten von Organisationen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Organisationen in verschiedenen Ausprägungen speichern, um die Organisationen der Kunden oder Lieferanten im Detail zu kennen.

Akzeptanzkriterien

1. Organisationen können in den Ausprägungen Lieferant, Projektpartner, Stiftung, Verband, Behörde, Kommune gespeichert und unterschieden werden.
2. Beim Speichern wird der Systembenutzer auf potenzielle Dubletten hingewiesen und eine On-the-Fly-Zusammenführung oder -Zuordnung vorgeschlagen.
3. Organisation können mit Organisationen assoziiert werden, um ein Firmengeflecht wie bspw. eine Holding oder einen Konzern systemisch abzubilden.
4. Beim Speichern wird eine Plausibilitätsprüfung durchgeführt. Die eingegebenen Daten müssen bestimmten Eingabemustern entsprechen. Die Eingabemuster sind konfigurierbar. (Beispiel: PLZ) Plausibilitätsprobleme werden dem Benutzer auf Feldebene angezeigt.
5. Beim Speichern wird geprüft, ob alle eingabeobligatorischen Daten eingegeben wurden. Entsprechende Fehleingaben werden dem Benutzer auf Feldebene angezeigt.

Assoziierung von Organisationen mit Kontakten (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Organisationen mit Kontakten assoziieren, um im Detail die Mitglieder von meinen Kundenorganisationen zu kennen.

Akzeptanzkriterien

1. Organisationen können mit Kontakten assoziiert werden und bekommen dadurch Mitglieder.
2. Kontakte können nicht doppelt mit einer Organisation assoziiert werden. Bereits assoziierte Kontakte stehen nicht zu Auswahl.
3. Das Aufsuchen von Kontakten, die mit einer Organisation assoziiert werden sollen, erfolgt durch Suchfeld (Lookup). Das System schlägt live Kontakte vor, die zu der eingegebenen Zeichenkette passt.
4. Mit einer einzigen Benutzerinteraktion (Mausklick oder Taste) wird eine Assoziierung durchgeführt oder aufgehoben.

Klassifizierungsmerkmale zuordnen (MVP)

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Klassifikationsmerkmale (Attribute) zu Organisationen und/oder zu Kontakten zuordnen, um bspw. Zielgruppen aus diesen Attributen ableiten zu können oder Organisationen, Kontakte grundsätzlich nach fachlichen Gesichtspunkten filtern zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Attribute können aus einer vordefinierten Auswahl ausgewählt werden und werden mit einer einzigen Benutzerinteraktion zugeordnet.
2. Das Auffinden von Attributen wird mittels einer automatischen Vorblendung von Attributen als Liste bei übereinstimmenden Zeichen unterstützt.
3. Eine Assoziierung zwischen Attributen und Organisationen/Kontakten können mit einer einzigen Benutzerinteraktion aufgelöst werden.
4. Dieselben Attribute können nur ein einziges Mal zugeordnet werden. Bereits zugeordnete Attribute werden nicht zur Auswahl vorgeschlagen.

Zuordnung von Branchen für Organisation (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich eine Branche festlegen können für Organisationen, um sie zu klassifizieren.

Akzeptanzkriterien

1. Die auswählbare Branche ist systemisch vordefiniert und folgt einem standardisierten Modell, bspw. nach NACE-Code mit Beschreibung.
2. Die auswählbaren Branchen können nach Bedarf angepasst werden.
3. Das Aufsuchen einer Branche erfolgt durch Suchfeld (Lookup). Das System schlägt live Organisationen vor, die zu der eingegebenen Zeichenkette passen oder durch Auswahl aus einem Baum (TreeView).
4. Für jede **Organisation** darf nur eine einzige **Branche** festgelegt werden.
5. Mit einer einzigen Benutzerinteraktion (Mausklick oder Taste) ist eine Festlegung zu einer Branche festgelegt oder aufgehoben.

Blacklist verwalten

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Kontakte in einer "Blacklist" erfassen können, um sie bspw. vom Erhalt bestimmter Marketingprodukte oder für eine Marketing-Kampagne ausschließen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Kontakte und Organisationen, die in der "Blacklist" erfasst sind, werden vollständig für Kampagnen ausgeschlossen.
2. Kontakte und Organisationen, die in der "Blacklist" erfasst sind, können exportiert werden (CSV/Excel).
3. In der Detailansicht für Kontakte und Organisationen wird darauf hingewiesen, wenn sich der Kontakt oder die Organisation auf einer "Blacklist" befindet.
4. Es kann mehrere "Blacklists" geben, die für spezifische Kampagnen wirken.

Verwaltung eines Beziehungsnetzwerkes

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Beziehungsnetzwerke systematisch verwalten, um im Detail Kenntnis zu bekommen und zu erhalten, wie meine Kunden mit der SAENA und/oder untereinander in Beziehung stehen.

Akzeptanzkriterien

1. Ein Beziehungsnetzwerk kann bestehen aus Beziehungen zwischen Organisationen, Kontakten oder zwischen Kontakten und Organisationen.
2. Eine Beziehung zwischen Akteuren wird mit einer konkreten Beziehungsrolle gekennzeichnet, bspw. Organisation A ist Projektpartner von Organisation B oder Kontakt A ist Berater von Organisation C.
3. Die auswählbaren Beziehungsrollen sind durch Konfiguration definierbar und anpassbar.
4. Mit einer einzigen Benutzerinteraktion (Mausklick oder Taste) wird eine Beziehung zwischen Akteuren durchgeführt oder aufgehoben.
5. Ein Netzwerk kann bezeichnet werden, bspw. wenn es sich um ein Konsortium handelt oder um ein Partnernetzwerk, zur Zweckbeschreibung und zur gezielten Auffindbarkeit.

Automatisierte Kontakthanlage und Aktualisierung

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich beim Empfang von E-Mails vom System unterstützt werden bei der initialen Anlage von Kontakten und bei der Aktualisierung der Kontaktinformationen.

Akzeptanzkriterien

1. Das System kann eigenständig aus der Signatur von E-Mails, Kontaktinformationen erkennen und diese mit den bestehenden aus dem CRM-System abgleichen.
2. Das System informiert den Benutzer proaktiv, wenn es einen neuen Kontakt gibt und bietet die Möglichkeit der Anlage an.
3. Das System informiert den Benutzer proaktiv, wenn es Abweichungen bei den Kontaktinformationen desselben Kontaktes gibt und unterstützt den Benutzer durch ein geeignetes Dialogfenster die Informationen auf Feldebene zu "mischen". Der Benutzer legt pro Feld fest, welches Datum das aktuelle ist und wählt es aus. Beim Speichern werden die ausgewählten Daten übernommen und der Datensatz aktualisiert.

Deaktivieren von Organisationen und Kontakten

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich **Organisationen** und Kontakte deaktivieren, um die nicht (mehr) relevanten Organisationen und Kontakte der Kunden oder Lieferanten zu bereinigen.

Akzeptanzkriterien

1. Organisationen können deaktiviert werden und sind in den Ansichten des Systems nicht sichtbar.
2. Zugeordnete Kontakte einer Organisation werden automatisch deaktiviert, wenn die übergeordnete Organisation deaktiviert wird.
3. Das System informiert den Benutzer, bevor es automatisch Kontakte deaktiviert.

2.2.2 Aktivitätenmanagement

Aktivitätenmanagement

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich die Aktivitäten der Kontakte erfassen, um die Kontakte der Kunden oder Lieferanten im Detail zu kennen und alle tagesgeschäftlichen Aktionen beim Vernetzen, Beraten und Weiterbilden zu erfassen.

Akzeptanzkriterien

1. Alle relevanten Aktivitäten sind chronologisch erfasst und bilden die Interaktionen der Kundenbeziehung ab.
2. Zu den relevanten Aktivitäten gehören sämtliche Interaktionen:
 - Ausgewählte E-Mail-Korrespondenz
 - Ausgewählte Telefongespräche
 - Online-/Vorort-Konferenzen (Meetings, Besprechungen)
 - Kundenbesuche
 - Konferenzbesuche
 - Veranstaltungsteilnahme mit Rolle
3. Die Gesamtmenge aller Aktivitätsdatensätze bildet die Historie der Beziehung mit dem Kunden ab.
4. Die "Bürgerberatung" ist eine spezifische Aktivität, die auf einen KPI einzahlt. (Zählen pro Zeitraum)
5. Aktivitäten werden automatisch erfasst, wenn das System die Möglichkeit dafür hat, bspw. bei Telefonanruf oder bei der Veranstaltungsteilnahme.

Gesprächsnotizen erfassen (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Gesprächsnotizen ablegen, um in den historischen Informationen zu Kontakten speichern und abrufen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Gesprächsnotizen sind mit einem Kontakt assoziiert.
2. Gesprächsnotizen werden über die Volltextsuche gefunden.
3. Gesprächsnotizen lassen sich On-the-fly im Kontakt-Hauptformular erfassen.
4. Gesprächsnotizen bekommen einen automatischen Datumsstempel.
5. Gesprächsnotizen werden nach Erstellungsdatum absteigend sortiert.
6. Gesprächsnotizen können mittels Speech-to-Text erfasst werden.
7. Gesprächsnotizen können eine Dateiablage umfassen (PDF, XLS, DOCX). Die Datei(en) sind einer bestimmten Gesprächsnotiz zugeordnet.

Projekte speichern und nachverfolgen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder in der Projektassistenz möchte ich Projekte als Aktivität kundenbezogen speichern, um einen ganzheitlichen Blick auf die Kundenbeziehung zu haben.

Akzeptanzkriterien

1. Projekte sind mit Kontakten und/oder Organisationen assoziiert.
2. Projekte sind als Aktivität hinterlegt.
3. Die Attribute von Projekten sind
 - Projektnummer
 - Titel
 - Zeitraum
 - Projektpartner.
4. Projekte sind mit Kontakten und/oder Organisationen assoziiert.

Visualisierung von Aktivitäten und Beziehungen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Aktivitäten und die Beziehungen, die daraus entstehen visuell als Graph (Tree) oder einer anderen geeigneten Darstellungsform anzeigen.

Akzeptanzkriterien

1. Die Darstellungsform ist geeignet, um ein Beziehungsgeflecht visuell zu verdeutlichen.
2. Die Darstellung ist skalierbar und exportierbar in das PDF-Format.
3. Die Darstellung ist interaktiv. Es kann auf Knoten geklickt werden, um Details anzuzeigen oder untergeordnete Datensätze anzuzeigen.
4. Es werden Organisationen, Kontakte, Aktivitäten mit zeitlichem Bezug einbezogen.
5. Die Darstellung in Bezug darauf, was in welcher Ausprägung angezeigt wird, ist durch Customizing anpassbar.

2.2.3 Anfragenmanagement

Anfragenmanagement

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Anfragen effizient erfassen, fachspezifisch weiterleiten, um sie professionell zu bearbeiten und zu beantworten.

Das Anfragenmanagement ist durch folgende Ziele definiert:

1. Nahtlose Integration mit E-Mail-Programm
2. Konvertierung aus E-Mails
3. Benachrichtigung über den Status der Bearbeitung
4. Verknüpfung mit fachbezogenen Bearbeitungswarteschlangen (Queues)
5. Definition von Regelsätzen für das automatische Routing von Anfragen zur fachspezifischen Beratung

Erfassen und Bearbeiten von Anfragen (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Anfragen effizient erfassen, fachspezifisch weiterleiten, um sie professionell zu bearbeiten und zu beantworten.

Akzeptanzkriterien

1. Anfragen haben die Attribute
 - Organisation (Anfragenquelle)
 - Kontakt (Anfragenquelle)
 - Anfragentext
 - Lösungstext
 - Bearbeiter
 - Status
 - Erstellungsdatum
 - Frist
2. Anfragen können ohne Fehler mit den obenstehenden Attributen gespeichert oder geändert werden.

3. Es kann konfiguriert werden, welche Attribute eingabeobligatorisch sind.

Konvertierung aus einer E-Mail

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Anfragen aus E-Mails konvertieren, um sie effizient erfassen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Anfragen können (semi-automatisiert) durch Konvertierung aus E-Mails erstellt werden.
2. Bereits konvertierte E-Mails werden entsprechend gekennzeichnet und können nur initial konvertiert werden.
3. Der E-Mail-Client ist nahtlos in das CRM-System integriert.

Warteschlangen nutzen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Warteschlangen nutzen, um Anfragen effektiv im Team zu bearbeiten.

Als Mitarbeiter(in)
im Fachbereich oder
im Marketing oder
in der Projektassistenz
möchte ich **Warteschlangen** nutzen, um Anfragen effektiv im Team zu bearbeiten.

Akzeptanzkriterien

1. Warteschlangen können mit E-Mail-Postfächern verbunden werden.
2. Warteschlangen können für Teamzugriffe konfiguriert werden.
3. Warteschlangen können automatisch mit E-Mail-Anfragen befüllt werden, für die Regelsätze definiert wurden.
4. Regelsätze beinhalten Definitionen, welche Kriterien der Inhalt oder die Metainformationen der E-Mails erfüllen, damit sie einer bestimmten Warteschlange zugewiesen werden.

Anfragestatus verfolgen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich den Status und den Bearbeitungsverlauf von Anfragen am System verfolgen, um sie professionell bearbeiten zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Statusänderungen führen zu automatischen Benachrichtigungen bei den Abonnenten, Bearbeitenden.
2. Kollaborative Funktionen wie Kommentierungen, Fragen, Antworten sind verfügbar.
3. Anfragen können gezielt beobachtet werden, um Nachrichten zu erhalten, wenn Anfragen bearbeitet wurden.
4. Anfragen können auf einem Dashboard angezeigt werden.

2.2.4 Kampagnenmanagement

Kampagnenmanagement

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Kampagnen durchführen, steuern und nachbereiten. Das Kampagnenmanagement umfasst alle zeitlich begrenzten Aktivitäten im Bereich Marketing, die auf ein spezifisches Ziel ausgerichtet sind. Dazu gehören:

1. Veranstaltungen
2. Newsletter
3. Serien-E-Mails (Massenmailings)
4. Serienbriefe

Erfassen und Bearbeiten von Kampagnen (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Kampagnen erfassen oder bearbeiten, um sie zu bearbeiten und sie zu dokumentieren.

Akzeptanzkriterien

1. Kampagnen haben die Attribute
 - Titel
 - Beschreibung
 - Empfänger (Definition über Listen)
 - Zeitfenster
 - Aktivitäten
 - Ansprechpartner
2. Kampagnen können ohne Fehler mit den obenstehenden Attributen gespeichert oder geändert werden.
3. Es kann konfiguriert werden, welche Attribute eingabeobligatorisch sind.

Empfängerliste exportieren/importieren

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich eine Empfängerliste exportieren/importieren, um bei der Kampagnenbearbeitung interoperabel mit anderen Systemen sein zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Die Empfängerliste wird dateibasiert bereitgestellt.
2. Es wird mindestens das CSV-Format unterstützt.
3. Das System stellt sicher, dass keine Dubletten exportiert/importiert werden.
4. Beim Importieren wird der Systembenutzer auf potenzielle Dubletten hingewiesen und eine On-the-Fly Zusammenführung oder Zuordnung vorgeschlagen.

Erstellen von Serienbriefen

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Serienbriefe erstellen, um auf Personen ausgerichtete Anschreiben zu erstellen.

Akzeptanzkriterien

1. Die Anschreiben werden im PDF/DOCX-Format erstellt.
2. Die Anschreiben werden serverseitig generiert.
3. Die Anschreiben basieren auf Vorlagen.
4. Die Vorlagen sind niedrigschwellig via WYSWYG-Prinzip anpassbar.
5. Die Vorlagen bestehen aus statischem und dynamischem Inhalt.

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

6. Der Dynamischer Inhalt kann mit sämtlichen Attributen des Kontaktdatensatzes oder übergeordnete Datensätze bspw. Organisation aus dem Datenmodell befüllt werden.
7. Es ist technisch sichergestellt, dass für jeden Empfänger nur ein einziger Brief erstellt wird.

Newsletter-Versand durchführen (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Newsletter versenden und verwalten, um meine Kunden regelmäßig und zielgruppenorientiert zu informieren.

Akzeptanzkriterien

1. Der Newsletter-Versand findet datenschutzkonform statt.
2. Es ist ein Double-Opt-In-Verfahren bei der Registrierung implementiert.
3. Es ist ein Opt-Out-Verfahren für die Abmeldung registriert.
4. Es ist technisch sichergestellt, dass jeder Empfänger nur ein einziges Mal angeschrieben wird.
5. Die Newsletter basieren auf Vorlagen.
6. Die Vorlagen sind niedrigschwellig via WYSWYG-Prinzip anpassbar.
7. Die Vorlagen bestehen aus statischem und dynamischem Inhalt.
8. Der dynamische Inhalt kann mit sämtlichen Attributen des Kontaktdatensatzes oder übergeordnete Datensätze bspw. der Organisation aus dem Datenmodell befüllt werden.
9. Die Nachrichten können einen oder mehrerer Anhänge mit einer maximalen Größe von 5 MB besitzen.
10. Das System kann eine E-Mail-Anzahl von bis zu 8.000 sicher versenden, innerhalb einer maximalen Zeitspanne von 2h.

Massenmailing durchführen (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich ein Massenmailing durchführen, um eine bestimmte Kundengruppe zu erreichen bzw. über einen Sachverhalt zu informieren.

Akzeptanzkriterien

1. Die versendeten E-Mails werden mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht als SPAM deklariert.
2. Gegen „Blacklisting“ gibt es wirksame Maßnahmen.
3. Das System kann eine E-Mail-Anzahl von bis zu 8.000 sicher versenden, innerhalb einer maximalen Zeitspanne von 2h.
4. Die Anschreiben können auf Vorlagen basieren.
5. Die Vorlagen sind niedrigschwellig via WYSWYG-Prinzip anpassbar.
6. Die Vorlagen bestehen aus statischem und dynamischem Inhalt.
7. Der dynamische Inhalt kann mit sämtlichen Attributen des Kontaktdatensatzes oder übergeordnete Datensätze bspw. Organisation aus dem Datenmodell befüllt werden.
8. Es ist technisch sichergestellt, dass für jeden Empfänger nur eine einzige E-Mail versendet wird.
9. Die Nachrichten können einen oder mehrerer Anhänge mit einer maximalen Größe von 5 MB besitzen.

Generierung personalisierter Anhänge

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Anhänge personalisieren bspw. Zertifikate, um sie durch ein Massenmailing an die Empfänger zu verteilen.

Akzeptanzkriterien

1. Die **Anhänge** werden im PDF/DOCX-Format erstellt.
2. Die **Anhänge** werden serverseitig generiert.
3. Die **Anhänge** basieren auf Vorlagen.
4. Die **Anhänge** sind niedrigschwellig via WYSWYG-Prinzip anpassbar.
5. Die Vorlagen bestehen aus statischem und dynamischem Inhalt.
6. Der dynamische Inhalt kann mit sämtlichen Attributen des Kontaktdatensatzes oder übergeordnete Datensätze bspw. Organisation aus dem Datenmodell befüllt werden.

2.2.5 Veranstaltungsmanagement

Veranstaltungsmanagement

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Veranstaltungen durchführen, steuern und nachbereiten.

Das Veranstaltungsmanagement umfasst alle organisatorischen Maßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, Organisationen zu planen, vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Dazu gehören:

1. Veranstaltungstermine und Themen bewerben (Web)
2. Zielgruppenorientiertes Massenmailing durchführen
3. Teilnehmeranmeldung und Wartelisten
4. Teilnehmerakkreditierung
5. Veranstaltungsunterlagen (auch Zertifikate) bereitstellen
6. Veranstaltung statistisch auswerten (Teilnehmerzahlen u.a.)
7. Veranstaltungsbezogene Korrespondenz
8. Informationen mit Drittsystemen austauschen (CRM)

Erfassen und Bearbeiten von Veranstaltungen

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Veranstaltungen erfassen oder bearbeiten, um sie zu bearbeiten und sie zu dokumentieren.

Akzeptanzkriterien

1. Veranstaltungen haben die Attribute
 - Titel
 - Beschreibung
 - Empfänger (Definition über Listen)
 - Anmeldezeitfenster
 - Plätze
 - Aktivitäten
 - Ansprechpartner
2. Kampagnen können ohne Fehler mit den obenstehenden Attributen gespeichert oder geändert werden.
3. Es kann konfiguriert werden, welche Attribute eingabeobligatorisch sind.

Anmeldung für eine Veranstaltung

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich spezifische Anmeldeformulare für eine Veranstaltung erfassen, um sie im WWW veröffentlichen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Die **Anmeldeformulare** können an den Veranstaltungstyp niedrigschwellig angepasst werden über einen Editor nach dem WYSWYG-Prinzip.
2. Das Formular kann auf Drittseiten eingebunden werden.
3. Es kann konfiguriert werden, welche Eingabefelder eingabeobligatorisch sind.
4. Das Layout des Formulars basiert auf einem Standardlayout oder wird über ein CSS individuell angepasst.
5. Wenn das Anmeldezeitfenster abgelaufen ist, wird automatisch die Registrierung deaktiviert und eine Meldung angezeigt.
6. Das Formular wird auf mobilen Endgeräten (insbesondere Mobiltelefonen) ansprechend gerendert und verhält sich responsiv.

Automatische Benachrichtigungen

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich automatische Nachrichten (E-Mails) versenden lassen, damit die Teilnehmer stets informiert bleiben.

Akzeptanzkriterien

Die Ereignisse, bei denen Nachrichten verschickt werden, sind konfigurierbar. Beispielhaft sind die folgenden Ereignisse:

- Veranstaltungsregistrierung
- Anmeldebestätigung
- Absagen
- Wartelistenplatz
- Neue Veranstaltungshinweise

Veranstaltungsstatistik einsehen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich statistische Informationen über Veranstaltungen einsehen und auswerten, um qualifizierte Auswertungen und Entscheidungen treffen zu können.

Akzeptanzkriterien

Folgende veranstaltungsbezogenen Informationen sind im System gespeichert und können für das Reporting (Darstellung als Listen oder in Diagrammen) verwendet werden:

- E-Mail-Bounces
- Anzahl Veranstaltungsteilnehmer, Eingeladene Teilnehmer

Wartelisten verwalten

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich systemgestützte Wartelisten verwalten, um die Organisation bei begrenzten Teilnahmeplätzen effizient durchführen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Das System setzt potenziell Teilnehmende auf die Warteliste.
2. Das System erkennt und verwaltet die Präzedenz nach dem FCFS-Prinzip.

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

3. Das System schiebt automatisch Teilnehmende von der Warteliste auf die Teilnehmerliste, wenn Plätze frei werden.
4. Das System benachrichtigt automatisch die Verantwortlichen der Veranstaltungen, über Statusänderungen von Teilnehmenden via E-Mail.

Veranstaltungsstatus in Dashboard anzeigen

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich bestimmte laufende Informationen über die Veranstaltung in einem Dashboard anzeigen lassen, damit ich mich laufend über die Veränderungen informieren kann.

Akzeptanzkriterien

1. Die Dashboards sind konfigurierbar. (Felder, Sortierung, Filter)
2. Die Dashboards werden in kurze Zyklen (≤ 1 min) aktualisiert.
3. Die Dashboards können sämtliche Informationen enthalten, die in User-Story 5.4 erwähnt werden.
4. Die Dashboards zeigen die Teilnehmenden, die sich angemeldet haben, die auf der Warteliste stehen und die abgesagt haben.

Check-In via QR-Code

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich via QR-Code Teilnehmende erkennen, um effizient den Check-In durchführen zu können und um tatsächliche Teilnahmen zu erfassen.

Akzeptanzkriterien

1. Das System kann einen veranstaltungsbezogenen QR-Code erstellen.
2. Nach dem Scannen des QR-Codes erfolgt der Check-In durch Angabe personenbezogener Daten. (Firma, Name, E-Mail-Adresse)
3. Die Gestaltung des Check-In-Formulars kann an den Veranstaltungstyp niedrigschwellig angepasst werden mit einem Editor nach dem WYSWYG-Prinzip.
4. Das Formular kann auf Drittseiten eingebunden werden.
5. Das Formular wird auf mobilen Endgeräten (insbesondere Mobiltelefonen) ansprechend gerendert und verhält sich responsiv.
6. Es kann konfiguriert werden, welche Eingabefelder eingabeobligatorisch sind.
7. Das Layout des Formulars basiert auf ein Standardlayout oder wird über ein CSS individuell angepasst.

2.2.6 Kernfunktionalität der Plattform

Reporting

Als Administrator(in), Systemgestalter(in) möchte ich fachspezifische Reports erstellen, die durch alle oder bestimmte Benutzer genutzt werden können.

Akzeptanzkriterien

1. Die Reports können in verschiedenen Ausgabeformaten erstellt werden, mindestens in PDF und DOXC.
2. Die Reports basieren auf Templates und werden in einem Editor erstellt, der nach dem WYSWYG-Prinzip arbeitet.

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

3. Die Reports können gefilterte Listen anzeigen, die mit dem Elterndatensatz in Beziehung stehen (1:N)
4. Die Reports beinhalten Daten in Form von Feldern, Listen, Charts.

Systemfunktionalität

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich ein nach dem Stand der Technik entwickeltes CRM-System nutzen, um aus technologischen Entwicklungen Nutzen ziehen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Single-Sign-On wird unterstützt.
2. Das System unterstützt unmittelbar die Anzeige auf mobilen Endgeräten, bspw. durch Progressive Web Apps.
3. Es gibt KI-gestützte Funktionen und/oder Prozesse.

Volltextsuche

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich entitätsübergreifend im CRM-System suchen können, um umfassende Ergebnisse für Suchanfragen zu erhalten.

Akzeptanzkriterien

1. Die Volltextsuche schließt alle Entitäten und Attribute in die Suche ein.
2. Die Ergebnisanzeige ist gruppiert nach Entitäten.
3. Die Ergebnisanzeige bietet die Möglichkeit mit einer einzigen Benutzeraktion zu den Detailansichten der Treffer zu navigieren.
4. Es kann konfiguriert werden, welche Entitäten in die Volltextsuche eingeschlossen werden.

Komplexe Filter (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich komplexe Suchkriterien formulieren, um das CRM-System zielgruppenorientiert und aufgabenspezifisch durchsuchen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Die Mitglieder von statischen und dynamischen Listen können eingesehen und in das Excel/CSV-Format exportiert werden.
2. Die Mitglieder sind Kontakte oder Organisationen.
3. In den Listen gibt es keine offensichtlichen Dubletten.
4. Die Listen können durch die Anwendung von komplexen Filtern befüllt werden. bzw. sind sie die Grundlage für die Befüllung von dynamischen Listen.
5. Komplexe Filter können aus mehreren Klauseln, verbunden mit Bool'schen Operatoren bestehen.
6. Filterklauseln können formulieren, ob Mitglieder Teil einer Liste sind oder nicht.
7. Es können Mengenoperationen zwischen Listen durchgeführt werden. (Schnittmenge, Differenzmenge)
8. Listen bestimmen die Empfänger einer Kampagne oder eines Massenmailings.
9. Suchergebnisse einer Suchanfrage können in eine statische Liste überführt werden oder ihre Kriterien bilden die Filtergrundlage für eine dynamische Liste.

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

10. Listen können öffentlich oder privat sein.
11. Listen können für andere Benutzer zur Verwendung freigegeben werden.
12. Listen haben eine zugewiesene Verantwortlichkeit, einen aussagekräftigen Titel und eine Beschreibung.

Statische/Dynamische Listen nutzen (MVP)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich die statische und/oder dynamische Listen nutzen, um Zielgruppenmanagement effektiv umsetzen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Die Mitglieder von statischen und dynamischen Listen können eingesehen und in das Excel/CSV-Format exportiert werden.
2. Die Mitglieder sind Kontakte oder Organisationen.
3. In den Listen gibt es keine offensichtlichen Dubletten.
4. Die Listen können durch die Anwendung von komplexen Filtern befüllt werden. bzw. sind sie die Grundlage für die Befüllung von dynamischen Listen.
5. Komplexe Filter können aus mehreren Klauseln verbunden mit Bool'schen Operatoren bestehen.
6. Filterklauseln können formulieren, ob Mitglieder Teil einer Liste sind oder nicht.
7. Es können Mengenoperationen zwischen Listen durchgeführt werden. (Schnittmenge, Differenzmenge)
8. Listen bestimmen die Empfänger einer Kampagne oder eines Massenmailings.
9. Suchergebnisse einer Suchanfrage können in eine statische Liste überführt werden oder ihre Kriterien bilden die Filtergrundlage für eine dynamische Liste.
10. Listen können öffentlich oder privat sein.
11. Listen können für andere Benutzer zur Verwendung freigegeben werden.
12. Listen haben eine zugewiesene Verantwortlichkeit, einen aussagekräftigen Titel und eine Beschreibung.

Benutzeradministration (MVP)

Als Administrator(in) möchte ich die Systembenutzer administrieren, um zu steuern, wer und wie man auf das System zugreift.

Akzeptanzkriterien

1. Benutzer haben eine oder mehrere Sicherheitsrollen.
2. Sicherheitsrollen beinhalten Privilegien.
3. Privilegien berechtigen für den Zugriff auf Datensätze und Funktionen.
4. Benutzer haben eine dem Benutzerverhalten angepasste abgestufte Lizenz.
5. Benutzer können Floating Lizenzen haben.
6. Benutzerlisten können exportiert werden nach Excel.
7. Benutzer sind einer Business Unit zugeordnet.
8. Benutzer können Business Unit übergreifend arbeiten und auf entsprechende Ressourcen zugreifen.
9. Das Berechtigungsmodell unterstützt das Arbeiten in Teams und Arbeitsgruppen.

Workflownutzung (MVP)

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

Als Administrator(in), Systemgestalter(in) möchte ich Workflows nutzen, um Abläufe zu automatisieren.

Akzeptanzkriterien

1. Workflows können per Zeitplanung (zyklisch) gesteuert werden.
2. Workflows können durch Benutzerereignisse aufgerufen werden.
3. Workflows können mehrere Schritte und Verzweigungen haben.
4. Workflows werden über einen grafischen Editor angepasst.
5. Workflows sind in einer textbasierten Definition abgelegt. (z.B. XML)
6. Workflows unterliegen einer Versionskontrolle.
7. Workflows können Datenoperationen durchführen. (Create, Update, Delete)

Cockpits und Dashboards gestalten und nutzen (MVP)

Als Administrator(in), Systemgestalter(in) möchte ich fachspezifische Cockpits und Dashboards entwickeln, um sie bestimmten oder allen Benutzern zur Verfügung stellen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Cockpits/Dashboards werden in einem Editor nach dem WYSWYG-Prinzip editiert.
2. Cockpits/Dashboards können Listen, Charts mit Drilldown-Funktionalität enthalten.
3. Es gibt private und globale Cockpits/Dashboards.
4. Die Benutzung von Cockpits/Dashboards sind vom Berechtigungskonzept umfasst.
5. Cockpits/Dashboards werden zyklisch aktualisiert.

Benutzerspezifische Entitäten und Formulare

Als Administrator(in), Systemgestalter(in) möchte ich benutzerspezifische Entitäten und Formulare erstellen und pflegen, um fachspezifische Funktionalitäten zu implementieren.

Akzeptanzkriterien

1. Entitäten folgen dem relationalen Datenbankprinzip.
2. Es werden die Beziehungstypen 1:N, N:M, 1:1 unterstützt.
3. Es werden Attribute mit den üblichen Datentypen unterstützt.
4. Die kundenspezifischen Entitäten können mit den Standard-Entitäten verbunden werden.
5. Formulare können Listen beinhalten und 1:N Beziehungen darstellen.
6. Formularfelder können dynamisch nach Regelsätzen ein-/ausgeblendet werden.
7. Formularfelder können durch kundenspezifische Plausibilitätsregeln geprüft werden.
8. Formulare sind vom Berechtigungskonzept umfasst.

Datenschutz/Compliance

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich systemgestützte Abläufe integrieren, um datenschutzkonform mit Kundeninformationen umzugehen.

Akzeptanzkriterien

1. Das CRM-System ist innerhalb der EU gehostet.
2. Es erfolgen nur dokumentierte und erlaubte Datenübertragungen in Drittstaaten.
3. Es kann mit dem Softwarehoster ein AVV geschlossen werden.
4. Es sind technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, damit die Daten zugriffsgesichert und verschlüsselt sind.

Auskunftserteilung erstellen und versenden

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich bei Anfrage eines Kontaktes, eine Auskunftserteilung über die gespeicherten Daten erstellen und versenden (via E-Mail), um dem Recht auf Auskunftserteilung zu entsprechen.

Akzeptanzkriterien

1. Die Auskunftserteilung ist vollständig und korrekt.
2. Die Auskunftserteilung wird als E-Mail mit Datenauflistung oder als Anhang (PDF) erstellt und vom Bearbeiter versendet.
3. Der Vorgang wird als Aktivität gespeichert.

Anonymisierung von personenbezogenen Informationen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich nach Ablauf der rechtlichen Grundlage für die Verarbeitung der personenbezogenen Informationen eine durch das System durchgeführte Anonymisierung veranlassen, um dem Datenschutz zu entsprechen.

Akzeptanzkriterien

1. Die Anonymisierung wird korrekt und fehlerfrei durchgeführt.
2. Die Selektion der zu anonymisierenden Datensätze ist korrekt.
3. Ein Workflow führt automatisiert die Anonymisierung durch.

Datenübertragung

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich bei Anfrage Daten zur Übertragung zur Verfügung stellen können, um dem Recht auf Übertragung entsprechen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Das System generiert als Anhang einer E-Mail die Kontaktinformationen eines bestimmten Kontaktes im CSV-Format einschließlich der Spaltenüberschriften.
2. Die zur Verfügung gestellten Kontaktinformationen sind vollständig und korrekt.
3. Der Bearbeiter kann auf die vom System vorbereitete E-Mail zugreifen und sie versenden.
4. Der Vorgang wird im System als Aktivität gespeichert.

Einverständnis über Datenverarbeitung abholen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich nach Bedarf eine E-Mail versenden lassen, welche den Kontakt um Einverständnis zur Datenverarbeitung bittet, um dem Datenschutz zu entsprechen.

Akzeptanzkriterien

1. Die E-Mail wird nach Benutzerbedarf fehlerfrei versendet.
2. Das Anschreiben und der Bezug zur Datenschutzvereinbarung ist korrekt und kann angepasst werden.
3. Die Antwort des Kunden wird im System hinterlegt und kann als Filterkriterium bei der Suche und beim Filtern verwendet werden.
4. Der Vorgang wird als Aktivität gespeichert.

2.2.7 Schnittstellen mit anderen Systemen

Schnittstellen mit anderen Systemen

Als Benutzer des Systems in jeder Rolle möchte ich über Schnittstellen Informationen mit Drittsystemen austauschen, um einen nahtlosen Informationsaustausch ohne Systembrüche (Interoperabilität) zu gewährleisten.

Akzeptanzkriterien

1. Das System stellt folgende technische Schnittstellen für den Datenaustausch zur Verfügung:
 - TCP/IP
 - HTTPs
 - RESTful API
 - SOAP
 - OAuth
2. Die Feldauswahl und die Datenzugriffsrichtung sind konfigurierbar. (REST/API)
3. Die Spezifikation der Schnittstelle ist OAS-konform. (REST/API)
4. Die Schnittstelle bietet lesenden und schreibend Zugriff an. (REST/API)
5. Der Zugriffsschutz der Schnittstelle entspricht dem Stand der Technik, indem es den Standard nach OAuth 2.0 umsetzt.

Schnittstelle zu Postdienstleister

Als Mitarbeiter(in) im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich eine Liste von Empfängern an einem Postdienstleister elektronisch übermitteln, um den Datenaustausch effizienter und fehlerrobust zu gestalten.

Akzeptanzkriterien

1. Die Daten, die zum Postdienstleister übertragen werden, sind vollständig und fehlerfrei.
2. Die Daten entsprechen dem vereinbarten Format.
3. Die Auswahl der Daten ist konfigurierbar.
4. Der Übertragungsvorgang kann automatisiert werden.
5. Es gibt einen systemischen Nachweis über die Übertragung und eine Bestätigung des Empfangs mit Zeitstempel.

Outlook-Integration

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich eine nahtlose Integration des CRM-Systems in Outlook, um ohne Systembrüche mit Kundeninformationen arbeiten zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Es gibt keine Systembrüche zwischen Outlook und dem CRM-System, insbesondere bei folgenden Vorgängen:
 - Zugriff auf Kontaktinformationen
 - Zugriff auf Organisationsinformationen
 - Anlegen, Aktualisieren und Löschen von CRM-Datensätzen
 - Suchen von CRM-Datensätzen
2. Die Kalendereinträge, Aufgaben und Kontakt- und Organisationsinformationen werden regelmäßig und automatisch abgeglichen. (Zyklus < 1min)

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

3. E-Mail-Korrespondenzen sind mit den entsprechenden Kontakten und Organisationen im CRM-System assoziiert und einsehbar.
4. E-Mail-Korrespondenzen können automatisch nachverfolgt werden.
5. Es ist einstellbar, ob und wie das CRM-System E-Mail-Korrespondenzen nachverfolgt.
6. E-Mails können als Anfrage konvertiert und im CRM-System mit einer einzigen Benutzerinteraktion angelegt werden.

Elektronischer Datenaustausch mit Umfrage-Tool (bspw. LamaPoll)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich die Ergebnisse von Umfragen elektronisch und automatisiert übertragen und im CRM-System ablegen, um die Ergebnisse effizient auswerten und darstellen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Es gibt eine eindeutige Zuordnung zwischen der Umfrage und den Umfrageergebnissen.
2. Die Umfrageergebnisse sind nicht personenbezogen.
3. Die Umfrageergebnisse werden nach einer vorgegebenen Berechnungsvorschrift präsentiert. (Liste, Diagramm)
4. Es gibt einen lesenden Zugriff ausgehend vom CRM-System auf das Umfrage-Tool.
5. Die Datenübertragung findet bevorzugt über eine REST/API statt.
6. Die Datenübertragung erfolgt fehlerfrei und ist vollständig.

VoIP-Integration

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich integrierte VoIP-Funktionalität im CRM-System nutzen, um effizient und professionell mit Kunden kommunizieren zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Bei Anrufen wird die Telefonnummer im CRM-System nachgeschlagen und bei Übereinstimmung der Klarnamen angezeigt.
2. Mit einer einzigen Benutzeraktion kann eine Erfassung eines neuen Kontaktes erfolgen. (Schnellerfassung)
3. Mit einer einzigen Benutzeraktion kann eine Gesprächsnotiz angelegt werden. (Schnellerfassung)
4. Mit einer einzigen Benutzeraktion kann eine Anfrage angelegt werden. (Schnellerfassung)
5. Telefonanrufe werden automatisch als Aktivität erfasst und können mit einer einzigen Benutzeraktion klassifiziert werden zum Zwecke von statistischen Auswertungen.

Schnittstelle zu PowerBI

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich auf Datenmodell des CRM-Systems mit der PowerBI-Plattform zugreifen, um spezifische Auswertungen und Reporting vornehmen zu können.

Akzeptanzkriterien

1. Die PowerBI-Plattform kann fehlerfrei und performant auf sämtliche Entitäten und Attribute des Datenmodells des CRM-Systems zugreifen.
2. Die PowerBI-Plattform kann die Daten normalisieren.
3. Die PowerBI-Plattform kann zeitgesteuerte Auswertungen durchführen und an Abonnenten versenden.

4. Die PowerBI-Plattform besitzt eine breite Auswahl von Chart-Visualisierungstypen, mindestens folgende:
 - Line Chart
 - Area Charts
 - Funnel Charts
 - Pie Charts
 - Bar Charts
 - Column Charts
 - Stacked Charts
 - Waterfall
5. Die PowerBI-Plattform stellt kundenspezifische Dashboards dar.

Dateibasierte Schnittstelle (Export/Import)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich eine dateibasierte Schnittstelle verwenden, um Informationen mit dem CRM-System auszutauschen.

Akzeptanzkriterien

1. Es wird das CSV/Excel-Format unterstützt.
2. Daten können exportiert und importiert werden.
3. Es kann grundsätzlich jede Entität mit den zugehörigen Attributen des Datenmodells ausgewählt werden.
4. Das Mapping der Attribute wird durch das System unterstützt.
5. Mapping-Import-Vorlagen können abgespeichert und wieder verwendet werden.
6. Export-Vorlagen legen das Spaltenlayout für den Export fest und können abgespeichert und wieder verwendet werden.
7. Das System prüft und informiert auf Datensatzebene und Attributebene, ob die Daten dem Datenmodell entsprechen.
8. Es werden Referenzfelder (Lookups) und Optionsfelder unterstützt.
9. Importe werden protokolliert und können zurückgenommen werden.

Integration eines DMS (Sharepoint)

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich Dokumente und Dateien in einem DMS speichern, um einen einzigen zentralen Ablageort für dateibasierte Informationen zu nutzen.

Akzeptanzkriterien

1. Die DMS-Funktionen fügen sich nahtlos in die vorhandene Funktionalität ein.
2. Das CRM-System vererbt Zugriffsrechte an das DMS.
3. Es gibt keine Systembrüche. Dateibezogene Funktionen sind vollumfänglich in Verbindung mit dem DMS möglich.

Informationen als Webseite veröffentlichen

Als Mitarbeiter(in) im Fachbereich oder im Marketing oder in der Projektassistenz möchte ich ausgewählte Informationen auf einer Webseite veröffentlichen, um ohne zusätzlichen Informationsaustausch mit Drittsystemen ausgewählte Informationen zu veröffentlichen.

Akzeptanzkriterien

1. Es können Entitäten und Attribute ausgewählt werden, die veröffentlicht werden.

2. Die ausgewählten Daten werden als Listen und/oder Felder dargestellt.
3. Es können kundenspezifische Filter angewendet werden, um die zu veröffentlichen Informationen auszuwählen.
4. Die Informationen können als iFrame oder als eigenständige Website angezeigt werden.
5. Die angezeigten Informationen werden im Style der umgebenden Webseite gerendert oder durch die Festlegung eines eigenen Stylesheets.

2.3 Leistungskomponenten

Leistungs-komponente	Beschreibung
1.0	Auftaktworkshop mit Dokumentation
2.0	Entwicklung und Präsentation des MVP
3.1	Vorort-Schulung der Key-User auf Basis des MVP (max. 12 Personen)
3.2	(Option): analog LK 2.1
4.0	N Entwicklungsiterationen für das Customizing gemäß der Anforderungsdefinition und der abgegebenen Zeitplanung
5.0	Datenmigration
6.1	Praxisnahe Vorort-Schulung auf Basis des finalen Systemstandes (max. 60 Personen)
6.2	(Option): analog LK 7.1
7.0	(Option): Supportleistungen nach GO-Live zur Absicherung der Hypercare-Phase (2 Monate) und Beauftragung nach Bedarf (Leistungsnachweis erforderlich) für die Behebung von Fehlern und Umsetzung von Neuanforderungen

Die Arbeitspakete sind wie folgt charakterisiert:

LK 1.0: Auftaktworkshop

- Gemeinsames Verständnis über die Ziele des Projektes und Anforderungen schaffen
- Produktpräsentation von Microsoft Dynamics Customer Service/Insights
- Anforderungen nach Bedarf spezifizieren und priorisieren
- Potenzielle Probleme bei der Umsetzung identifizieren
- Nachbereitendes Dokument „Workshop-Zusammenfassung“ erstellen
 - Was wurde besprochen und vereinbart?
 - Welche Prioritäten bzgl. der Umsetzungsschritte wurden vereinbart?
 - Welche offenen Fragen und Themen wurden identifiziert und an wen adressiert?
 - Welche Lösungskonzepte wurden vereinbart?

LK 2.0: Entwicklung und Präsentation des MVP

- das MVP hat ein initiales Customizing erfahren und bietet deshalb Möglichkeit grundlegende Anforderungen am System selbst nachzuvollziehen und damit zu arbeiten
- das MVP wird mit „echten“ Datensätzen befüllt, um das Nutzerlebnis positiv zu unterstützen
- Die Datensätze werden durch den Auftraggeber in einer gängigen Form als CSV-Datei nach Entität (Organisation, Kontakt, Aktivität) bereitgestellt
- die entsprechenden grundlegenden Anforderungen sind in der Anforderungsdefinition in der Anforderungsüberschrift mit „MVP“ gekennzeichnet

Leistungsverzeichnis für eine CRM-System

- Die Präsentation des MVP befähigt die Key-User mit dem MVP selbständig zu arbeiten und essenzielle Anwendungsfälle umzusetzen
- Die Präsentation ist nach Anwendungsfällen, gemäß der Anforderungsdefinition strukturiert

LK 3.0: Schulung der Key-User auf Basis des MVP

- Die Präsentation des MVP befähigt die Key-User mit dem MVP selbständig zu arbeiten
- Die Präsentation ist nach Anwendungsfällen, gemäß der Anforderungsdefinition strukturiert

LK 4.0: Entwicklungsiterationen für das Customizing

- Regelmäßige verbindliche Online-Abstimmungstreffen (Zyklus ≤ 14 Tage) mit folgendem Inhalt:
 - Präsentation des Entwicklungsstandes
 - Feststellung und Dokumentation des Arbeitsstandes und des Reifegrades nach Anwendungsfällen
 - Planung der nächsten Iteration und Prioritätsfestlegung der umzusetzenden Anwendungsfälle
 - Offene Probleme und/oder Fragestellungen erfassen und Maßnahmen erfassen und adressieren
 - Umsetzung des Customizings gemäß des Leistungsverzeichnisses

LK 5.0: Datenmigration

- Der Auftraggeber stellt die Datensätze nach Entität (bspw. Organisation, Kontakt, Aktivität) in einer gängigen Form als CSV-Datei zur Verfügung
- Der Auftragnehmer migriert die Daten auf das Zielsystem unter Gewährleistung der Datenkonsistenz

LK 6.1: Vorort-Schulung mit praxisnahen Aufgaben für die Teilnehmenden

- der Auftragnehmer erstellt in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber ein praxisbezogenes Schulungskonzept und orientiert sich am Tagesgeschäft der SAENA
- Es soll jeder Teilnehmer praxisorientierte Aufgaben am System lösen
- Es wird Storytelling als Kommunikationsmethode genutzt
- Die einzelnen Benutzergruppen sollen sich gemäß ihres Aufgabenkontextes wiederfinden
- Die Schulung findet am Produktiv-System im Rahmen einer Vorort-Veranstaltung statt

LK 6.2: (Option):

Analog AP 6.1

LK 7.0 (Option): Support

- Abdeckung der Hypercare-Phase (2 Monate)
- Fehlerbehebung
- Hinzufügen neuer Funktionen oder Verbesserungen
- Abdeckung über zunächst einjährigen Servicevertrag, welcher im kalenderjährlichen Turnus verlängert werden kann.
- Die Abrechnung findet auf der Basis von Leistungsnachweisen statt

Die SAENA wird die Umsetzung der Leistungskomponenten bedarfsorientiert und im erforderlichen Umfang unterstützen. Der Auftragnehmer stimmt sich im Zuge der Auftragsumsetzung zu den einzelnen Leistungskomponenten sowie dem jeweiligen Inhalt und Umfang regelmäßig z. B. im Rahmen eines (webbasierten) Jour fixe oder nach Bedarf vor Ort mit der Projektleitung der SAENA ab.

3 Umfang der Leistung

Der Umfang der gesamten Leistung (exklusive der optionalen Leistungskomponenten 3.2, 6.2 und 7.0) ist auf 120.000 € einschließlich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer begrenzt.

Davon entfallen – jeweils einschließlich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer – 60.000 € auf das Kalenderjahr 2025 und 60.000 € auf das Kalenderjahr 2026.

Angebote, die diese Summe überschreiten, werden ausgeschlossen.

4 Umsetzungszeitraum

Die Umsetzung der Leistungen beginnt unmittelbar nach Zuschlagserteilung, spätestens jedoch ab **23.07.2025**.

Der Zeitplan enthält, vorbehaltlich durch den Auftraggeber gewünschter Änderungen, folgende Zeiträume und Fixtermine:

Leistungskomponente	Termine
Meilenstein I – Abnahme MVP	Muss spätestens zum 5.11.2025 erfolgen
Schulung – Key-User auf Basis des MVP	Muss spätestens zum 28.11.2025 erfolgen
GO-Live	Muss spätestens zum 17.04.2026 erfolgen
Schulung – Alle SAENA-Mitarbeitenden auf Basis des abgenommenen Systems	Muss spätestens zum 30.04.2026 erfolgen

Ort der Leistungserbringung

Der Auftaktworkshop (LK 1) ist als Präsenzveranstaltung in Dresden geplant. Die Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse aus den einzelnen Arbeitspaketen mit dem Auftraggeber sowie zwischenzeitlich erforderlich werdende Abstimmungen können in einem geeigneten Onlineformat, bevorzugt mit MS Teams erfolgen.

Im Fall pandemiebedingter Einschränkungen muss der Auftragnehmer in der Lage sein, die vorgesehenen Aktivitäten in virtueller Form durchzuführen.

5 Einräumung von Nutzungsrechten

Der Auftragnehmer überträgt der SAENA an den in Auftrag gegebenen Leistungen das räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte ausschließliche Nutzungsrecht. Dieses berechtigt den Inhaber, das Werk unter Ausschluss aller anderen Personen auf die ihm erlaubte Art zu nutzen und Nutzungsrechte einzuräumen.

Das Nutzungsrecht bezieht sich auch auf die Nutzung von Teilen sowie von Bearbeitungen und Umgestaltungen der in Auftrag gegebenen Leistungen. Einer Mitwirkung des Auftragnehmers oder der Namensangabe des Auftragnehmers bedarf es nicht.

Der Auftragnehmer sichert zu, dass keine Ansprüche Dritter der Übertragung der Nutzungsrechte entgegenstehen. Mit der durch den Auftraggeber zu zahlende Vergütung sind alle Ansprüche – auch

etwaige Ansprüche Dritter – gegen den Auftraggeber wegen der Einräumung der Nutzungsrechte abgegolten. Der Auftragnehmer stellt den Auftraggeber von Forderungen Dritter wegen Verletzung ihrer Urheber-, Nutzungs- und Verwertungsrechte oder verwandter Schutzrechte frei; dieses gilt auch für Rechtsverfolgungskosten.

6 Gewährleistung

Der Auftragnehmer versichert, dass die von ihm erstellten Inhalte Rechte Dritter nicht verletzen. Der Auftragnehmer versichert weiterhin, dass er über die in 5. genannten Rechte allein und uneingeschränkt Verfügungsberechtigt ist und dass er bisher keine diesem Vertrag entgegenstehende Verfügung getroffen hat und auch nicht treffen wird.

7 Vergütung, Zahlungsbedingungen

Anfallende Kosten wie Fahrtkosten, Übernachtungskosten etc. sind in die Leistungspakete mit einzukalkulieren und auf der Rechnung gesondert auszuweisen.

Der Auftragnehmer stellt nach Abschluss (Abnahme durch den Auftraggeber) der beauftragten Leistungen und Abnahme die Schlussrechnung (netto zzgl. ges. MwSt.). Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die jeweilige Vergütung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung auf das Konto des Auftragnehmers überwiesen.

Zahlungsplan

Die Abrechnung ist wie folgt geplant:

- Abrechnung spätestens 14 Tage nach Lieferung der Leistungskomponente 1.0.
- Abrechnung spätestens 14 Tage nach Lieferung der Leistungskomponente 2.0 und 3.0.
- Abrechnung spätestens 14 Tage nach Lieferung der Leistungskomponente 5.0 und 3.0.
- Die jährliche Endabrechnung für 2024 muss spätestens zum 5.12.2025 erfolgen.
- Die finale Abrechnung muss spätestens zum 22.5.2026 erfolgen.

8 Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber wird die Umsetzung der Arbeitspakete bedarfsorientiert und im erforderlichen Umfang unterstützen. Weiterhin benennt der Auftraggeber einen Projektleiter und einen Vertreter sowie die Mitglieder des Projektteams innerhalb von zwei Wochen nach erfolgter Beauftragung und stellt einen reibungslosen Projektverlauf sowie ausreichende Verfügbarkeit sicher.

Bei erkennbarer Verzögerung einer Leistung ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen und dessen Entscheidung über das weitere Vorgehen einzuholen. Es sind durch den Auftragnehmer geeignete Gegenmaßnahmen zu prüfen und mit dem Auftraggeber zu besprechen.

Der Auftraggeber behält sich vor, den ihm wegen Terminverzögerungen entstehenden Schaden geltend zu machen.

9 Vertraulichkeit/ Datenschutz

Es wird darauf hingewiesen, dass die SAENA die datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes sowie die bereichsspezifischen Bestimmungen zum Datenschutz einhält. Die SAENA erhebt, verarbeitet und nutzt die hier verfahrensgegenständlichen personenbezogenen Daten ausschließlich zur Bearbeitung und zur Abwicklung von Bestellungen/Verträgen. Zu den personenbezogenen Daten gehören insbesondere Kundennummer, Vor- und Nachname, Firmenname, Umsatzsteuer-ID-Nummer, Adresse, Lieferadresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, Nutzungsdaten, Vertragsabrechnungsdaten und Daten des Zahlungsverkehrs, die erforderlich sind, um das Vertragsverhältnis mit dem AN zu begründen, inhaltlich auszugestalten, zu ändern oder zu beenden.