

Brand- und Katastrophenschutzamt

„Fortführung und Pflege einer Smartphone basierten Ersthelferalarmierung für den Leitstellenbereich Dresden – kurz Ersthelferalarm IRLSDD“

Leistungsbeschreibung

Version : 1.3
Dokument : ErsthelferalarmIRLSDD_V13_20250516.docx
Az.: 2025-3760-00002
Autor :
Datum : 16.05.2025
Status: Final
Seitenzahl : 15

Verteiler:

Dokumenten und Änderungsnachweis

Version	Status	Bearbeiter	Datum	Änderungsgrund
1.3	Final	Pankotsch	16.05.2025	Finale Version

Inhaltsverzeichnis

Zweck des Dokumentes.....	3
1 Vorwort	3
2 Auftragsgegenstand	4
3 Leistungszeitraum	4
4 konzeptioneller Ansatz.....	4
5 Anforderungen an das Fachverfahren	5
6 Grundfunktionen der Fachanwendung.....	8
7 Anforderungen in der Nutzer-/ Helferverwaltung.....	9
8 Datenschutz/ Informationssicherheit/ Geheimschutz.....	10
9 Technische Dokumentation	11
10 Schulungen	12
11 besondere Anforderungen an den Bieter	13
12 Service- und Wartungsvertrag nach EVB-IT	14
13 Zusatzinformationen zum Wertungsschema	15

Zweck des Dokumentes

Dieses Dokument dient der Anforderungsdefinition für den Leistungsumfang in einem Vergabeverfahren.

Es ist die fachliche Grundlage/ Lastenheft für die Ausschreibung zur „Fortführung und Pflege einer Smartphone basierten Ersthelferalarmierung für den Leitstellenbereich Dresden“.

1 Vorwort

Der Herz-Kreislaufstillstand ist eine der häufigsten Todesursachen in Deutschland.

Beim außerklinischen Herz-Kreislaufstillstand sollte die Zeit zwischen Kollaps und Beginn der Thoraxkompressionen weniger als vier Minuten betragen, um ein Überleben ohne ausgeprägtes neurologisches Defizit zu erreichen. Der frühe Beginn von Wiederbelebensmaßnahmen und die frühe Defibrillation noch vor Eintreffen des Rettungsdienstes reduziert nachweislich den Anteil der Patienten mit hypoxischem Hirnschaden bzw. hoher Pflegebedürftigkeit.

Ein Beginn der Wiederbelebung innerhalb von vier Minuten ist vom professionellen Rettungsdienst zeitlich nicht zu leisten. Insbesondere ländliche Regionen haben hierbei einen erheblichen Nachteil, bedingt durch die infrastrukturellen Besonderheiten bis zum Eintreffen des ersten Rettungsmittels.

Die Telefonreanimation T-CPR durch die Leitstellen stellt heute bereits im Leitstellenbereich Dresden eine erste wichtige Maßnahme dar, den Notrufenden zu motivieren mit der Reanimation zu beginnen.

Ein Smartphone-basiertes Alarmierungssystem bietet die Möglichkeit, das reanimationsfreie Intervall durch den Einsatz von in Wiederbelebung geschulten Ersthelfern zu verkürzen. Weiterhin kann durch die Anbindung des Alarmierungssystems an eine Datenbank für öffentlich zugängliche Defibrillatoren (AEDs) die Zeit bis zur ersten Defibrillation verkürzt werden. Das European Resuscitation Council (ERC) empfiehlt explizit in den Reanimationsleitlinien 2021 eine Etablierung genau solcher „lebensrettender Systeme“.



Abbildung 1 - Auszug aus der Leitlinie 2021

Gerade im Hinblick auf die Chancengleichheit zwischen Stadt und Land in Bezug auf das Überleben eines außerklinischen Herz-Kreislaufstillstandes soll die flächendeckende Implementierung von vernetzten bereichsübergreifenden Ersthelferalarmierungen in Sachsen hierzu einen entscheidenden Beitrag leisten.

Der Leitstellenbereich Dresden betreibt seit dem 1. September 2024 im Rahmen der operativen Erprobung und Systemanpassung eine Smartphone-App FirstAED der „Region der Lebensretter“ und bildet zusammen mit der Region Ostsachsen und der Stadt Leipzig bereits ein erhebliches Helferpotential ab. Dieses eingeführte System mit über 1.850 Ersthelfern im Leitstellenbereich wird bisher spendenfinanziert betrieben.

Das System ist mit dem Einsatzleitsystem DALLES von Vivasecur der Leitstelle Dresden mittels bidirektionaler Schnittstelle verbunden und wird monatlich zu über 100 Einsätzen alarmiert. Insgesamt leistet die IRLS Dresden jährlich ca. 150.000 Einsätze in der Notfallrettung.

2 Auftragsgegenstand

Die Integrierte Regionalleitstelle Dresden (IRLS DD) wird auf der Grundlage einer Zweckvereinbarung zwischen der Landeshauptstadt Dresden und den benachbarten Landkreisen Meißen und Sächsische Schweiz-Osterzgebirge betrieben.

Das Brand- und Katastrophenschutzamt Dresden beabsichtigt die Dienstleistung zur Bereitstellung, den Betrieb und zur Fortführung einer Smartphone basierten Ersthelferalarmierung für den Leitstellenbereich Dresden zu vergeben.

Eingeschlossen sind dabei neben der Bereitstellung eines Ausrüstungskonzeptes für die Ersthelfer ebenso mandantenfähige Werkzeuge zur Datenpflege, Helferverwaltung, Schulung und für das Qualitätsmanagement sowie Feedback mit den Ersthelfern inkl. der Einsatznachsorge.

Der Dienstleister muss zudem mit eigenen Maßnahmen zur Gewinnung von Ersthelfern aktiv beitragen.

Es wird vorsorglich darauf hingewiesen, dass es nicht beabsichtigt ist, eine Individualentwicklung auszuschreiben, welche ausschließlich für den Leitstellenbereich Dresden vorgesehen ist. Sie muss sich entsprechend der Fachempfehlung des Fachverband Leitstellen e.V. in größere Systeme einordnen, als auch künftig für weitere Helfergruppen, z.B. Geburtshilfe, Spontanhelfer fortführen lassen.

Die Smartphone basierte Ersthelferalarmierung muss nach Zuschlagserteilung innerhalb von zwei Monaten dem Auftraggeber – nachfolgend auch AG - bereitgestellt werden und dabei die Stamm- und Einsatzdaten des bestehenden Systems im Leitstellenbereich betriebsbereit übernehmen.

3 Leistungszeitraum

Die Ersthelferalarmierung soll einen nahtlosen Übergang aus dem bestehenden über Spenden finanzierten Ersthelfersystem ermöglichen, um weiterhin diese Leistung im Leitstellenbereich in der Lebensrettung einsetzen zu können. Dieser Vertrag endet grundsätzlich zum 31. August 2025. Das Potential an bestehenden Ersthelfern ist zu übernehmen.

Der neue Leistungszeitraum für die Dienstleistung ist für **drei Jahre** vorgesehen.

Er ist mit einem Pflege- und Servicevertrag für die Ersthelferalarmierungs-App nach EVB-IT zu verbinden.

4 konzeptioneller Ansatz

Mit dieser Ausschreibung soll das mit der „Region der Lebensretter“ erreichte Potential an Ersthelfern fortgeführt und weiter kontinuierlich gesteigert werden. Als Alarmierungsmittel dient dabei eine APP, welche auf mobilen Endgeräten der Ersthelfer datenschutzkonform eingesetzt werden kann.

Mit der Applikation einer Smartphone basierten Ersthelferalarmierung kann das therapiefreie Intervall bei Patienten mit Herz-Kreislaufstillständen entscheidend verkürzt und damit die Chance auf Überleben durch die frühzeitige Einleitung von Wiederbelebungsmaßnahmen signifikant erhöht werden.

Durch die zusätzliche Aktivierung von registrierten und per APP zu ortenden Ersthelfern, welche sich in unmittelbarer Nähe des Betroffenen befinden, kann die Eintreffwahrscheinlichkeit innerhalb der kritischen ersten fünf bis acht Minuten deutlich erhöht werden. Die Ersthelfer leiten überbrückende Wiederbelebungsmaßnahmen ein, durch welche die Überlebenschance des Patienten signifikant erhöht werden kann.

Nationale und internationale wissenschaftliche Untersuchungen konnten mittlerweile belegen, dass bei der Anwendung von derartigen Ersthelfersystemen nicht nur das therapiefreie Intervall verkürzt werden kann, sondern die Patienten häufiger und mit weniger schwerwiegenden neurologischen Folgen überleben.

Personen, welche im Rahmen Ihrer regulären Tätigkeit bereits regelmäßig in Wiederbelebung trainiert sind (Ärzte, Krankenschwestern, Pflegekräfte, Rettungsdienstpersonal, Angehörige der Feuerwehren etc.) können sich in der APP als Ersthelfer registrieren. Andere Personen benötigen ergänzende Schulungen.

Nach Vorlage der Qualifikationsnachweise werden die registrierten Nutzer freigeschaltet. Dazu müssen die Helfer ihre Unterlagen elektronisch für das Ersthelfersystem bereitstellen können und diese Dokumente werden als Teil der Helferverwaltung gesichert elektronisch abgelegt.

Geht ein Notruf in der Integrierten Regionalleitstelle mit der Indikation „Herz-Kreislauf-Stillstand/ Reanimation“ ein, werden Ersthelfer in einem vorab definierten Radius/ Eintreffzeit parallel zur professionellen Rettungskette informiert und können sich zum Einsatzort begeben.

Grundsätzlich ist der Nutzeffekt der Anwendung primär abhängig von der Helfer-Dichte bzw. Nutzerverteilung im Versorgungsgebiet. Umso wichtiger ist die aktive Unterstützung des Bieters bei der Helfergewinnung auch im ländlichen Bereich und nicht nur in den Ballungsräumen von Großstädten. Hierzu ist vorgesehen den Bieter jährlich zu etwa vier Veranstaltungen (ca. 4h Dauer) vor Ort einzubeziehen.

Bei einem Notruf mit den oben benannten Einsatzindikationen wird die Aktivierung des Systems vom Einsatzleitsystem in der zuständigen Integrierten Regionalleitstelle (ILRS) automatisch vorgeschlagen. Bei Bestätigung durch das Leitstellenpersonal und elektronischer Übermittlung eines Einsatzes an das System laufen innerhalb der Zielanwendung die Suche nach Ersthelfern in der Nähe des Notfallortes und nach einem öffentlich zugänglichen AED sowie die Alarmierung der Ersthelfer und Aufgabenverteilung vollautomatisch ab.

Kontraindikationen (z.B. Einsätze mit potentiellen Gefahren wie Verkehrsunfälle, Patientenwille schließt bereits Reanimationsmaßnahmen aus, Notruf aus Gesundheitseinrichtung) sind bereits bei der Notrufabfrage in der Leitstelle zu berücksichtigen.

Bei der Alarmierung ortet die Applikation registrierte Ersthelfer mit medizinischer Qualifikation im Umkreis des Notfallortes über eine Smartphone-App. Danach gibt es einen Voralarm bei den Ersthelfern und deren Verfügbarkeit sowie Verkehrsmittel werden abgefragt.

Abhängig von der im Einsatzleitsystem errechneten voraussichtlichen Eintreffzeit des ersteintreffenden Rettungsmittels und der voraussichtlichen Fahrtzeit der Ersthelfer werden diejenigen ausgewählt, die vor dem Rettungsdienst eintreffen können. Das jeweilige Verkehrsmittel ist dabei zu berücksichtigen.

Es sind geeignete Mechanismen vorzusehen, welche aufgrund der asynchronen Rückmeldungen der Ersthelfer hinreichend berücksichtigen, die geeignetsten Ersthelfer auszuwählen. Der Bieter muss seine Algorithmen hierzu dem Auftraggeber bekannt geben.

Das System alarmiert bis zu vier Helfer und verteilt konkrete Aufgaben.

Die Ersthelfer, die am schnellsten am Notfallort eintreffen können, werden zur Patientin/zum Patienten geschickt und führen Herzdruckmassage und Beatmung durch. Ein weiterer Ersthelfer wird zum nächsten AED geleitet und bringt diesem zum Notfallort. Der letzteintreffende Ersthelfer weist den Rettungsdienst ein.

Für eine optimale Zusammenarbeit im Team sehen die Helfer untereinander ihre Position, können sich gegenseitig sowie die Leitstelle über die App kontaktieren.

Im System ist vorzusehen, dass die zugelassenen Ersthelfer sich beim Hilfeersuchenden hinreichend ausweisen können, über die APP, Ausrüstung und/ oder Ausweise.

Das Einsatzleitsystem bekommt über die Schnittstelle als Einsatzrückmeldung die Kontaktdaten sowie den Status der Ersthelfer übermittelt. Die Implementierung dieser Rückmeldungen innerhalb des Einsatzleitsystems wird durch den Auftraggeber gesondert beauftragt.

Der Bieter ist verpflichtet, dem Lieferanten des Einsatzleitsystems alle Informationen zur Interpretation und Test der Schnittstellen kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Der Auftraggeber muss die Möglichkeit haben, künftig mit seinem Helferpool auch an einer bundes- oder landesweiten Lösung teilzunehmen.

5 Anforderungen an das Fachverfahren

Nachfolgend sind Leistungsmerkmale/ Aufforderungen aufgeführt, welche mindestens umzusetzen sind.

- Nutzung in einem Versorgungsbereich mit ca. 1,1 Millionen Einwohnern

- Verwaltung/ Einbeziehung einer unbegrenzten Anzahl von Nutzern/ Ersthelfern.
- Zielerreichungsgrad - **Helfer verfügbar > 60% und Median der Eintreffzeit 4 min**
- Bei der Alarmierung sind auch Ersthelfer bei Aufenthalt im Leitstellenbereich Dresden einzubeziehen, wenn diese mit der APP in anderen Leitstellenbereichen wie Ostsachsen oder auch Baden-Württemberg registriert sind.
- App basierte Alarmierung von Ersthelfern durch die IRLS Dresden durch elektronische Kopplung/ Kompatibilität zum Einsatzleitsystem DALLES 3 der Firma Vivasecur aus Frankfurt/ Oder
 - o Schnittstelle zur Einsatz-/Patientendatenübertragung
 - o Schnittstelle zur Alarmierung aus dem ELS inkl. Einsatzabbruch
 - o Anzeige alarmierter Helfer, Kontaktdaten/ Status, Position/ Entfernung zum Ereignisort
 - o Rückmeldungen zur Alarmierung und Eintreffen am Einsatzort entsprechend der Ablauflogik im Rettungsdienst (Statuswerte)
- Der Bieter muss zusichern die Leitstellenschnittstelle, unabhängig der aktuellen Lösung auch nach dem Standard UCRI L2MB umzusetzen. Dies ist kostenfrei im Rahmen der Service-Updates zu lösen.
- Integrierte Möglichkeit für einen Testmodus sowohl der Leitstellen als auch beim Nutzer der APP
- Anwendungs- und regionsübergreifende Einbindung von Ersthelfern, z.B.
 - o „fremde“ Ersthelfer aus anderen regionalen Bereichen
 - o „eigene“ Ersthelfer in anderen regionalen Bereichen
 - o Ersthelfer aus anderen technischen Systemen/ Anbietern
- Die APP muss es erlauben, sich als Ersthelfer in mehreren Leitstellenbereichen grundsätzlich registrieren zu lassen und Alarme aus diesen Bereichen zu empfangen.

- Kostenfreie Bereitstellung der App mindestens für die typischen Betriebssysteme von Smartphones in Deutschland über die jeweiligen gesicherten Stores für die Nutzer
- Intuitive Bedienoberfläche der APP mit einer verständlichen und nutzergerechten deutschen Sprache, Möglichkeit der Sprachanpassung mindestens für Englisch
- Geeignete Implementierung in den Smartphones – Akkuverbrauch darf sich nicht signifikant bei Nutzung erhöhen (Nutzerakzeptanz), typische Einstellungen „Mitteilungen“ sind zu unterstützen.

- Automatische Speicherung von Stammdaten (insbesondere Helferverwaltung) in der Datenbank
- Automatische Speicherung von Einsatzdaten in der Datenbank, hierbei ist die Normalisierung der Datenbank aufzuheben und die Felder sind mit den unmittelbaren Werten (z.B. Name, Vorname) statt Schlüssel (ID) zu beschreiben.
- Funktionen zur Archivierung (im Sinne e-Akte oder Patientenakte) und zur Pseudonymisierung von personenbezogenen Daten
- Speicher- und Löschfristen sowie Szenarien zur Anonymisierung/ Pseudonymisierung müssen den Vorgaben für den Rettungsdienst entsprechen. Als Teil des Rettungsdiensteinsatzes dürfen keine abweichenden Werte vereinbart werden.
- Funktionen zur EU-DSVGO-konformen Bearbeitung von Personendaten (inkl. Löschen auf Antrag)
- Daten insbesondere Stammdaten müssen sich im- und exportieren lassen, um den Datenpflegeaufwand zu minimieren und mit anderen Daten abzugleichen.

- Bei der Führung der Daten ist zu berücksichtigen, dass Ersthelfer z.B. durch Heirat Ihren Namen wechseln oder sich die Rufnummer des Smartphones geändert hat, historisch führen.
- (teil-) automatisierte Alarmierungsfunktion von Ersthelfern in einer vom Auftraggeber definierbaren Nähe zum Einsatzort (Algorithmus)
- Angepasste Logik/ Algorithmen für städtische und ländlichen Bereiche
- Möglichkeit für den Disponenten Ersthelfer auch nachträglich abzuwählen - Einsatzabbruch

- Mandantenfähige Rechte zur Nutzerverwaltung (Freischaltung/ Deaktivierung von Ersthelfern, Einbindung weiterer Nutzerkreise, Evaluationsrechte etc.), um diese durch getrennte Verantwortliche innerhalb der jeweiligen Organisation vornehmen zu lassen
- Evaluations-Tool zur Daten-/ Einsatzanalyse der Ersthelferalarmierungen im Versorgungsgebiet - z.B. regionale Verfügbarkeit, Annahmequote der Ersthelfer, Reaktionsgeschwindigkeit, Eintreffzeit, Alarmierungsradius, Einsetzevaluation, Feedback
- Integrierte Funktionen, um Zertifikate/ Ausweise inkl. Einbindung eigener Logos auszustellen
- Vorbereitete Standards zum mandantenfähigen Reporting
- Bereitstellung/ Beschreibung des Datenmodells, Möglichkeit zur statistischen Analyse der Daten mit eigenen Werkzeugen, ggfs. notwendige Überführung in ein Data-Warehouse

- Sicherung der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers, Daten sind Eigentum des Auftraggebers, keine Weitergabe/ Nutzung von Einsatzdaten bzw. Datenanalysen ohne Freigabe durch den Auftraggeber, dies betrifft auch wissenschaftliche Studien/ Verwertungen
- Zur Erhöhung der Akzeptanz und Mitwirkung der Ersthelfer dürfen Positionsdaten nur im unmittelbaren Zusammenhang mit Einsätzen erhoben und gespeichert werden. Es darf kein kontinuierliches Tracking und keine Speicherung von Bewegungsprofilen der Ersthelfer erfolgen. Positionsdaten nicht beteiligter Ersthelfer sind unmittelbar und automatisiert zu löschen.
- Es sind zudem keine Nutzungsprofile/ Scores der Helfer zu führen, z.B. wie oft wurde ein Einsatz abgelehnt bzw. mittlere Zeiten/ Geschwindigkeiten bis zum Eintreffen.

- Technischer Support, Anfragen zur Standardlaufzeit des EVB-IT-Vertrag, inkl. eines First-Level-Supports für die Nutzer/ Ersthelfer der App und der Leitstelle
- Hosting innerhalb der Europäischen Union, eindeutige Benennung des genutzten Rechenzentrums/ Anbieters, ISO 27001 Zertifizierung der genutzten Rechenzentren
- Durchgängige Verschlüsselung der Daten auf dem Transportweg nach aktuellen Stand der Technik
- Backup-/ Restore-Funktionen sind als lokale Sicherung zu ermöglichen. Dies kann mit Mitteln der Betriebssysteme erfolgen, ist jedoch hinreichend im Ablauf zu beschreiben.
- Notwendige Update-Prozesse der Software müssen sowohl die Stammdaten als auch Einsatzdaten sichern und aus unterschiedlichen Versionsständen erfolgen können.
- Der Einsatz von üblichen Sicherheitstechniken, wie Virens Scanner, Proxy-Servern und Firewall-Regeln auf den IT-Systemen, darf die Performance der Software nicht spürbar einschränken.
- Die zugrundeliegenden Betriebssysteme bzw. Frameworks müssen durch eigene Administration auf dem aktuellen Versionsstand/ Patch-Level gehalten werden.
- Die grundlegenden Prüfungen und Freigaben der Fachanwendung obliegen dem Lieferanten. Probleme müssen rechtzeitig angezeigt und innerhalb von drei Monaten, auch außerhalb der typischen Release-Zyklen der Fachanwendung, behoben werden.

6 Grundfunktionen der Fachanwendung

Ersthelferalarmierung

- (teil-) automatisierte Information an Ersthelfer bei Reanimationseinsätzen
- Freigabe der Einsatzortinformationen erst nach Helferzusage in einem Zeitfenster
- Alarmierung mehrerer Ersthelfer und Zuordnung der Aufgaben in einem gestuften Verfahren
- APP-basierte Alarmierung
- Synchronisation in Echtzeit

Anbindung an das ELS (notwendige Datenbasis)

- Übergabe von Einsatzort- und Patientendaten (Alter und Geschlecht des Patienten, Einsatznummer, Adresse) an die Ersthelfer
- Leitstelle immer vollumfänglich informiert - S3 und S4 Status im Einsatzleitsystem, Positionen der Ersthelfer im aktiven Einsatz, Telefonnummern der Ersthelfer.
- Einsatzabbruch durch IRLS jederzeit möglich

Bereichs- und Systemübergreifende Kompatibilität

- Alarmierung von Ersthelfern anderer Versorgungsbereiche (IRLS- und Bundesland-übergreifend)
- Kompatibilität mit Ersthelfer-Systemen umliegender Gebietskörperschaften bzw. angrenzender Leitstellen standardmäßig eingestellt (ohne notwendige vorherige erneute Aktivierung in den jeweiligen Regionen)

AED-Standorte integriert (Defi-MAP)

- Alle AED-Standorte in App sichtbar
- AED-Aufgabe in Algorithmus sinnvoll integriert - Aufgabe nur, wenn mehr als zwei Helfer verfügbar; die beiden Helfer mit der kürzesten Wegezeit werden direkt zum Patienten geleitet, um den schnellstmöglichen Beginn der Wiederbelebung zu erreichen
- Berücksichtigung mitgeführter AED bei Helfer im Algorithmus (wenn Helfer bei Alarmierung angibt AED mitzuführen, wird AED-Aufgabe nicht vergeben)
- Rücklauf der genutzten AED organisieren

Routing

- Ersthelferalarmierung nach Entfernung und differenzierter Aufgabenzuordnung (Reanimation, AED-Zubringer, Einweiser am Einsatzort) entsprechend der Entfernung zum Patienten durch das System
- GPS-Ortung der Ersthelfer
- Individuelle Routenberechnung für jeden potenziellen Ersthelfer und Alarmierung nur falls Ersthelfer vor dem Rettungsdienst eintreffen kann (Ableich mit Fahrtzeit Rettungsdienst; keine Verwendung von Luftlinienalarmierungsradien)
- Navigationsfunktionen der Ersthelfer zum Einsatzort entsprechend der Bewegungsart
- AED MAP Datenbank ins Routing inbegriffen

Erreichbarkeit

- Ausgehend von einem beliebigen Punkt
- Ermittlung innerhalb eines festgelegten Zeit-/ Entfernungslimits im Versorgungsgebiet

Einsatzunterstützung

- Taktgeber für die Unterstützung der Reanimation
- weitere Erste-Hilfe-Hinweise in der APP

Verwaltung des Nutzer-/ Ersthelferkonto

- personenbezogene Daten und Rufnummer
- Sperren z.B. wegen Urlaub
- eigene Definition von Skills oder Ausnahmen (z.B. keine Kinderreanimation)
- Anzeige der Sichtweise im System
- Anzeige von Systeminformationen bzw. Informationen durch die Regionalbeauftragten
- Feedback zur APP an die Verantwortlichen und den Hersteller

Funktionstests

- erkennbarer Eingang von Testalarmen der Leitstelle
- selbständige Auslösung eines Testalarms zur Überprüfung der Anzeige und Einstellungen am Smartphone (Töne, Mitteilungen usw.)

7 Anforderungen in der Nutzer-/ Helferverwaltung

Durch den Bieter sind integrierte Möglichkeiten zur mandantenfähigen Nutzerverwaltung seitens des Auftraggebers vorzusehen als auch eigene Maßnahmen konzeptionell anzubieten.

Grundsätzlich sind in der Nutzerverwaltung des Auftraggebers mindestens folgende Funktionen in der Rechteverwaltung zu berücksichtigen

- Ersthelfer
- Systemadministration
- Freigabe der Ersthelfer im System – nach Vorliegen entsprechender Nachweise
- unabhängige Stammdatenverwaltung innerhalb bestimmter Organisationsbereiche (z.B. DRK-Ortsverband, Feuerwehr)
- Qualitätsmanagement/ Einsatz-Feedback
- Statistische Analysen

Durch den Bieter sind folgende eigene Leistungen für die Ersthelfer als Anforderung umzusetzen.

- Bundesweiter subsidiärer Haftpflichtversicherungsschutz für alle Ersthelfer, die über die App alarmiert werden
- Helfernachsorge - Anforderung aus der App und Nachbesprechungsangebot vom Systembetreiber
- Bestehende Ersthelferanzahl (mind. 1.000 Personen) im System
- Ausrüstungskonzept (Warnweste, Lebensretter-Tasche, Rucksack, CorPatch®, AEDs)
- Nachweis/ Authentifizierung (Ausweis, in der APP, Druckfunktion von Zertifikaten, Mailversand)
- „Einsatzbericht“ für den Ersthelfer/ Rettungsdienst inkl. Erzeugung/ Mailversand einer pdf
- Motivations- und Begrüßungsposts in der APP
- statistisch mit dem Auftraggeber abgestimmte Sicht auf den Leitstellenbereich zur Motivation
- Feedbackkonzept für die APP-Funktionalität als kontinuierlicher Verbesserungsprozess

8 Datenschutz/ Informationssicherheit/ Geheimschutz

Der Auftraggeber legt großen Wert auf den Datenschutz personenbezogener Daten, um sowohl die Patienten- als auch die Rechte der Ersthelfer zu wahren.

Durch die Einordnung der Kräfte des Rettungsdienstes als kritische Infrastruktur bestehen zur Sicherung der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers zusätzliche Anforderungen.

Diese Anforderungen müssen sowohl auf der Serverseite als auch in den mobilen Endgeräten umfassend abgesichert werden.

Die Daten sind durch den Bieter hinreichend zu sichern und diese Sicherungen/ Backup sind regelmäßig praktisch zu überprüfen. Der Auftraggeber muss eigene lokale Datensicherungen der Stamm- und Einsatzdaten auf seine Systeme durchführen können.

Die erhobenen Daten sind Eigentum des Auftraggebers und dürfen nur nach Freigabe durch diesen für Studien/ Analysen oder andere Zwecke verwertet werden.

Besonders erwähnt sind neben den bereits formulierten Anforderungen folgende Themen:

- Die Daten des Auftraggebers sind von anderen Datenbeständen auf den Servern getrennt zu verwalten. Zu den Systemen anderer Leitstellenbereiche darf nur bei gemeinsamen Einsätzen ein Austausch hergestellt und damit ein gemeinsamer Einsatzdatensatz erzeugt werden.
- Die Daten dürfen nicht verwendet werden, um historisch oder tagesaktuell die Leistungsfähigkeit des Rettungsdienstes oder das Einsatzgeschehen zu bewerten oder zu prognostizieren.
- Es dürfen aus der APP keine Screenshots generiert werden, welche dann mit anderen Mitteln auf den mobilen Endgeräten z.B. Messenger WhatsApp weitergegeben werden können. Für die Meldung technischer Fehler ist ein geeignetes Verfahren vorzusehen.
- Der Auftraggeber hat jederzeit das Recht kurzfristig Einsicht auch auf den Servern des Bieters zu erhalten, dass die abgestimmten Vereinbarungen zu den Daten eingehalten werden. Der Bieter stellt hierzu kostenfrei das Personal und die hinreichenden Erläuterungen bei.
- Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt die Schnittstelle des ELS zur APP zu deaktivieren, wenn es Rückwirkungen auf seine Systeme gibt oder Daten nicht wie vereinbart verarbeitet werden.

Mit dem Bieter sind folgende Vereinbarungen abzuschließen, welche unter Einbeziehung des Rechtsamtes der Landeshauptstadt Dresden erfolgen:

- Auftragsdatenverarbeitung im Sinne der EU-DSGVO mit dem Auftraggeber
- Vereinbarung zur Informationssicherheit
- Technisch-Organisatorische Maßnahmen des Bieters
- Nutzungsvereinbarung für die Ersthelfer

Durch den Bieter sind hierzu seine bestehenden Standardverträge zur fachlichen Prüfung durch das Rechtsamt dem Angebotes beizulegen.

Ist es künftig notwendig, dass bestimmte Tätigkeiten nur mit nach Geheimschutz überprüftem Personal (z.B. Sicherheitsüberprüfung Ü1) ausgeführt werden dürfen, so wird der Auftraggeber rechtzeitig darauf hinweisen. Aktuell geht der Auftraggeber davon aus, dass dies nicht notwendig ist.

Der Bieter arbeitet aktiv an der Erstellung der Datenschutzfolgeabschätzung für den Auftraggeber mit. Er kann hierzu Dokumente aus anderen Projekten heranziehen.

9 Technische Dokumentation

Durch den Auftragnehmer ist eine Technische Dokumentation entsprechend dem Lieferstand in doppelter Ausfertigung in deutscher Sprache zu übergeben.

Zusätzlich sind die Dokumente elektronisch in üblichen Formaten (*.pdf, MS-Office) bereitzustellen, welche es erlauben, diese nochmals aufzubereiten, fortzuführen und an die Nutzergruppen anzupassen. Die digitale Form des Handbuches darf für den internen Gebrauch kopiert und verteilt werden.

Die gesamte Dokumentation muss vor Inbetriebnahme/ Installation der Software in endgültiger Form vorliegen. Die vorläufigen Unterlagen sind zum frühesten Zeitpunkt an den Auftraggeber zu übergeben, um konzeptionell die Datenpflege und Schulungen vorzubereiten.

Die technischen Unterlagen müssen es erlauben, einen Eigenservice inkl. Neuinstallation bzw. Wiederanlauf nach technischen Ausfällen zu ermöglichen.

Die Einsicht und Freigabe von technischen Unterlagen durch den Auftraggeber entbindet den Auftragnehmer nicht von seiner Verantwortung für die richtige Funktion der gelieferten Software.

Als Dokumentationssatz sind folgende Unterlagen bereitzustellen:

- Bedienungsanleitungen für alle Software-Module
- Technische Handbücher für die Systembetreuung/ Datenpflege/ Geodatenintegration
- Notfallhandbuch bei Ausfall von Softwaremodulen oder Datenverlust/ -korruption incl. Strategie zur Datensicherung/ -wiederherstellung
- Installationsanleitungen
- Installationsvoraussetzungen der Hardware (Server und Client), inkl. Netzwerkanforderungen und typische IO-Last
- Anforderungen an die mobilen Endgeräte, inkl. typischem Datenvolumen
- Technische Datenblätter
- Lizenznachweis
- Herstellererklärungen

Werden weitere lizenzierte Produkte (Betriebssystem, Datenbank, Fachanwendungen) notwendig, so darf die Lizenzierung nicht an eine ausgelieferte Hardware gebunden sein.

Es muss dem Auftraggeber immer möglich sein, lizenzierte Produkte auf einer anderen Hardware einzusetzen. Dies schließt auch eine testweise parallele Nutzung in notwendigen Umbau-/ Umstellungsphasen bzw. für Funktionstests ein. Lizenzen sind auf den Auftraggeber auszustellen und zugehörige Lizenzunterlagen sind auszuhändigen.

Für Software-Updates sind immer entsprechende Release-Notes mit einer nachvollziehbaren Beschreibung von Fehlerbehebungen bzw. Neuerungen bereitzustellen. Dies betrifft auch die Auslieferung über die Stores der Smartphone-Lieferanten (z.B. Google Play, APP-Store von Apple).

10 Schulungen

Im Rahmen der Produkteinführung sind zwei Arten der Schulungen anzubieten.

1. Multiplikatorschulung für die Ersthelfer
 - grundlegender Umgang mit der APP
 - Abläufe hinter den Alarmierungsprozessen
 - Umgang mit den Daten der Helfer (z.B. GPS-Positionen)
 - Feedbackmöglichkeiten zu erfolgten Einsätzen
 - kann online erfolgen mit max. 30 Teilnehmern

2. Personal der Systembetreuung/ Datenpflege und Qualitätsmanagement
 - Vorgehen in der Datenpflege insbesondere Nutzer- und Rechteverwaltung
 - Importe von Stammdaten, Datensicherung und Archivierung
 - Möglichkeiten des Qualitätsmanagements
 - Umgang mit der technischen Dokumentation
 - Analyse von Logfiles
 - Vorstellung Datenmodell
 - max. 15 Teilnehmer als Präsenzveranstaltung in Dresden

Für beide Schulungen überlässt der Bieter seine Schulungsunterlagen, damit diese durch den Auftraggeber weiterverwendet und fortgeführt werden können. Die Dateien sind dabei in einer Form zu übergeben, welche eine Bearbeitung ermöglicht.

Der Auftragnehmer kann bei seiner Preiskalkulation davon ausgehen, dass die Schulungen in den Räumen des Auftraggebers stattfinden können. Durch den Auftragnehmer ist die Software dazu hinreichend mit Daten zu versorgen und eine von der operativen Umgebung unabhängige Testplattform vorzubereiten.

Diese Testumgebung kann der Auftraggeber auch für eigene Schulungszwecke im Zusammenhang mit diesem Ausschreibungsgegenstand nutzen.

11 besondere Anforderungen an den Bieter

Gewinnung von Ersthelfern

- Der Bieter erklärt sich bereit die Gewinnung von Ersthelfern aktiv zu unterstützen.
- Maßnahmen in der APP (Posts, Dokumente für Helfer, ...)
- Werbemittel, Unterstützung von Medienarbeit, Social Media und Kampagnen, kostenfreie Nutzung von Logos und Bildmaterial des Bieters für den Auftraggeber
- Auf Grundlage kontinuierlicher statistischer Auswertungen gibt er dem Auftraggeber Hinweise zur zielgerichteten Gewinnung von Ersthelfern und wirkt aktiv mit, um im gesamten Leitstellenbereich die Verfügbarkeit von Helfern zu erhöhen, als auch die Eintreffzeit zu verkürzen

Medienarbeit/ Öffentlichkeitsarbeit

- Die Medienarbeit zum Projekt liegt bei den Pressestellen des Auftraggebers.
- Der Bieter kann sein System jederzeit bewerben. Will er dabei einen Bezug zum Auftraggeber (z.B. Daten oder Benennung) herstellen, so muss er dies mit den Verantwortlichen des AG abstimmen.
- Auskünfte zum unmittelbaren Einsatzgeschehen erteilt nur der Auftraggeber
- Regelmäßige proaktive und aufbereitete Bereitstellung von Informationen für die Presse und soziale Medien für den Auftraggeber
- Anlassbezogene Medienarbeit (z.B. Tag der Wiederbelebung, Tag des europäischen Notrufs)
- Bereitstellung von Dashboards mit wichtigen statistischen Nutzungsdaten
- Bereitstellung von fundierten „Erfolgsmeldungen“, welche die Wirksamkeit des Systems bestätigen

wissenschaftliche Begleitung

- Der Bieter darf die Daten nur nach Freigabe durch den Auftraggeber wissenschaftlich nutzen. Ergebnisse sind immer vor Veröffentlichung durch den Auftraggeber freizugeben und er ist an der Veröffentlichung zu beteiligen.
- Der Auftraggeber hat jederzeit das Recht, die Daten auch ohne Freigabe/ Beteiligung des Bieters für wissenschaftliche Zwecke zu nutzen/ verwerten.
- Der Bieter stellt dem Auftraggeber kostenfrei vorliegende Informationen zur Einordnung des Systems aus wissenschaftlicher Sicht oder im Benchmarking zu vergleichbaren Systemen zur Verfügung.
- Alle Einsatzdaten sind gemäß internationalem Reporting Standard für Qualitätssicherung und Forschung exportierbar. Der gültige Standard inkl. einer vollständigen Datensatz- oder Kennzahlenbeschreibung ist dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.
- Der Bieter muss im Sinne der Prozessoptimierung aktiv mitwirken dieses System zu begleiten und dessen Effizienz im Leitstellenbereich zu belegen. Dazu muss er jederzeit Anpassungen an Algorithmen der Helferauswahl vornehmen, um die Eintreffzeiten zu verbessern.

Fortentwicklung der Systeme / Softwareservice

- Der Bieter erklärt sich bereit, sein System laufend entsprechend den notwendigen Anpassungen aus IT- bzw. rechtlicher Sicht anzupassen/ fortzuführen. Ein typischer Release-Zyklus ist anzugeben.
- Der Bieter erklärt sich bereit, das System auch für künftige Erweiterungen offen zu halten, wenn diese dem Zweck der APP dienen, z.B. Zuführung von AED per Drohne.
- Der Bieter erklärt sich bereit, das System auch für andere Anwendungsfälle des Auftraggebers zuzulassen, wenn diese der Prozesslogik der APP folgen, z.B. Personal für die Geburtshilfe zu alarmieren.
- Der Bieter informiert proaktiv über neue Leistungsmerkmale und Systemerweiterungen und stellt diese dem Auftraggeber zur Verfügung.

12 Service- und Wartungsvertrag nach EVB-IT

Für die Software ist es vorgesehen, einen Servicevertrag nach EVB-IT abzuschließen.

Das dauerhafte Nutzungsrecht für die Software und der damit erhobenen Daten erwirbt der Auftraggeber jedoch unabhängig von diesem Servicevertragsabschluss.

Die allgemeinen Vertragsbedingungen folgen den in EVB-IT formulierten AGB. Es kommen keine hersteller-spezifischen AGB zum Tragen. Aus der bisherigen Erfahrung mit ähnlichen Softwareprojekten geht der Auftraggeber davon aus, dass er die Software im Eigenservice warten und laufend halten kann.

Ein anzubietender Servicevertrag nach EVB-IT muss für den Auftraggeber folgende wesentlichen Vertragsinhalte beinhalten:

- Sicherstellung Serviceleistungen (Serverbetrieb) und technischer Betrieb 24/7
 - o Sicherung einer Verfügbarkeit von 99,9 %
 - o Sicherstellung der Anwendung einer Ersthelferalarmierung inkl. notwendiger IO-Last
 - o Sicherstellung von Cybersicherheit der Fachanwendung
 - o automatische Bereitstellung von statistischen Daten zur Auswertung durch den AG
 - o automatischer technischer Rapport über die Systemverfügbarkeit
 - o Datensicherung und Durchführung/ Testung von Datenwiederherstellungen
 - o Absicherung von Datenimport und –export, z.B. für externes Data-Warehouse
- Updates und Wartungen
 - o Sicherstellung der Wartungsarbeiten/ Nutzersupport über das Internet
 - o Beachtung von Vorgaben des AG bei VPN-Nutzung
 - o Sicherstellung der Datenverbindungen inkl. IO-Last
- ständige Bereitstellung und Laufendhaltung der Software
 - o Fehlerbehebung als laufender Prozess, bei Notwendigkeit Hotfix
 - o Integration neuer Leistungsmerkmale
 - o Anpassung der Fachanwendung an aktuelle Betriebssysteme
- Unterstützungsleistungen in der Fehlersuche - Hotline deutschsprachig
- Möglichkeit der Teilnahme an Herstellerseminaren/Schulungen zur Software
- Sicherung einer Störungsannahme rund um die Uhr
- Rückmeldungen innerhalb von zwei Werktagen
- Bearbeitung von Störungen innerhalb üblicher Arbeitszeiten (Mo - Fr. 08:00 - 17:00 Uhr)
- First-Level-Support für alle Ersthelfer im Bundesgebiet (über APP oder elektronische Systeme) inkl. geeigneter Information des Auftraggebers

Der Auftraggeber geht davon aus, dass für die Störungsbehebung und Fehlersuche im Rahmen der Gewährleistung keine zusätzlichen Kosten, auch bei notwendigen Vor-Ort-Einsätzen anfallen. Dies gilt auch, wenn kein zusätzlicher Servicevertrag abgeschlossen wird.

Mit dem Servicevertrag ist ein Vertragsentwurf für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß Art. 28 EU-DSGVO mit FERNWARTUNG sowie der Anlage Technisch-Organisatorischen Maßnahmen (TOM) vorzulegen.

13 Zusatzinformationen zum Wertungsschema

Neben dem Preis für die SW-Beschaffung und die Service-/ Pflegekosten für drei Jahre (40%), erfolgt eine Bewertung der Leistung insbesondere Betriebsaufwand, Konzept, Leistungsmerkmale/ Systembetreuung, Softwareergonomie und überregionaler Nutzung nach den eingereichten Unterlagen des Bieters (60%).

Zur Ermittlung der weiteren Wertungsanteile WK2 bis WK 6 kommt das System der Schulnoten zum Einsatz. Zwischenstufen wie „Note 2 -“ sind dabei in der Einzelwertung nicht vorgesehen.

Die Einordnung entnehmen Sie bitte dem Wertungsschema im Leistungsverzeichnis

Die Bewertung erfolgt unabhängig durch mindestens 5 Mitarbeiter aus verschiedenen Anwender-/ Nutzergruppen aus den Fachabteilungen und der Systembetreuung. In die Bewertung wird dann das arithmetische Mittel (Durchschnitt) der Einzelwertungen je Kriterium übernommen.

	A	B	C	D	E	Mittel
Kriterium 1	80	60	80	80	60	72
Kriterium 2	60	60	60	80	60	64
Kriterium 3	40	40	40	40	60	44
Kriterium 4	100	100	100	100	100	100
..						

Für die Sicherung der Funktionalität ist ein Punktwert von mindestens 40 Punkten zu erreichen. Damit gelten auch alle Einzelkriterien, welche im arithmetischen Mittel der Punktwertung < 40 Punkte erreichen, als nicht erfüllt und damit als Ausschlussgrund.

Für die Betrachtung der Wirtschaftlichkeit werden Kosten und Aufwände einbezogen, welche dem Auftraggeber beim Betrieb und Nutzung der Software entstehen.

- WK 2 – Betriebsaufwand für den Auftraggeber

Das Hauptaugenmerk liegt in der Bewertung der konkreten fachlichen und technischen Umsetzung (Art und Weise) der Forderungen aus dieser Leistungsbeschreibung durch eine Jury. (WK = Wertungskriterium)

- WK 3 – Konzept des Bieters
- WK 4 – Leistungsmerkmale
- WK 5 – Softwareergonomie
- WK 6 – überregionale Nutzung der Fachanwendung