

## **1. Zu beschaffende Leistungen**

### **1.1. Lieferung von Lizenzen**

Im Rahmen der Beschaffung sind Lizenzen für das CRM-System zu liefern. Das Lizenzierungsmodell für einen Betrieb On-Premise muss die Einräumung dauerhafter (unbefristeter) Nutzungsrechte vorsehen und sollte wie im Status Quo auf der Zahl gleichzeitig zugreifender Nutzer basieren (Concurrent User Modell).

Der Umfang zu beschaffender Lizenzen basiert auf folgenden Nutzerzahlen:

- Systemadministration: 3 Mitarbeiter (falls separate Administratoren-Lizenzen erforderlich sind, andernfalls über Vollzugriff abgedeckt [siehe nächsten Punkt])
- Adress- und Veranstaltungsmanagement: 150 Mitarbeiter, im Status Quo 80 Lizenzen für den gleichzeitigen Systemzugriff (Vollzugriff; Concurrent User Modell)

Ein gleichzeitiger Zugriff *aller* rund 150 Mitarbeiter ist nicht erforderlich. Ein geeignetes Lizenzierungsmodell (ggf. auch abweichend von der Beschreibung oben auf Basis von Named Usern) ist vom Bieter auf der Basis der Betriebsumgebung und der genannten Nutzerzahlen zu wählen.

### **1.2. Technische Anforderungen an die Software**

Die technischen Anforderungen werden in Anlage 4b.2 (IT-Lastenheft) spezifiziert. Diese ist vom Bieter entsprechend zu befüllen. Sollten Kommentarfelder nicht ausreichen, sind eindeutige Verweise auf zusätzliche Anlagen möglich.

### **1.3. Funktionale Anforderungen an die Software**

Die funktionalen Anforderungen werden in den Anlagen 4b.3 bis 4b.7 (IT-Lastenheft) spezifiziert. Diese ist vom Bieter entsprechend zu befüllen. Sollten Kommentarfelder nicht ausreichen, sind eindeutige Verweise auf zusätzliche Anlagen möglich. Das Leistungspaket soll grundsätzlich vollständig und voll funktionsfähig angeboten werden. Fehlende oder zu ergänzende Funktionalitäten sind im Angebot deutlich zu machen und mit den zu erwartenden Zusatzkosten sowie den Planterminen für die Programmierung, die Pilotierung und den Praxiseinsatz zu versehen. Dies gilt insbesondere für Softwareteile, die sich beim Anbieter noch in der Entwicklung befinden oder deren Entwicklung ansteht.

### **1.4. Übergreifende Anforderungen**

Die übergreifenden Anforderungen werden in Anlage 4b.1 (IT-Lastenheft) spezifiziert. Diese ist vom Bieter entsprechend zu befüllen. Sollten Kommentarfelder nicht ausreichen, sind eindeutige Verweise auf zusätzliche Anlagen möglich.

## **2. Erwartete Dienstleistungen**

Der Auftraggeber erwartet die im Folgenden beschriebenen Dienstleistungen im Rahmen der Projektdurchführung. Diese werden in Anlage 4b.8 (IT-Lastenheft) spezifiziert, die vom Bieter (im Folgenden Auftragnehmer) entsprechend zu befüllen ist. Sollten Kommentarfelder nicht ausreichen, sind eindeutige Verweise auf zusätzliche Anlagen möglich. Die folgenden Ausführungen dienen lediglich der Erläuterung der erwarteten Dienstleistungen und des anvisierten Projektvorgehens.

### **2.1. Dienstleistungen – Projektmanagement**

#### **Projektplanung**

Der Auftraggeber erwartet eine detaillierte Projektplanung unter Berücksichtigung einer anerkannten Methodik zum Projektmanagement, welche insbesondere den Rahmenbedingungen des Zeitplans Rechnung trägt. Projektrisiken sind zu erheben und bewerten und deren laufendes Management zu planen. Die Projektplanung soll verbindliche Vorgaben zu Aktivitäten, Meilensteinen, Liefergegenständen und Ressourcen auf Auftraggeber- und Auftragnehmerseite umfassen.

#### **Projektdurchführung**

Der Auftraggeber erwartet ein stringentes, laufendes Projektmanagement, welches gewährleistet, dass die definierten Planvorgaben kontinuierlich überwacht und wirksame Maßnahmen zur Gegensteuerung bei Planabweichungen initiiert werden. Es soll eine regelmäßige Projektkommunikation (alle 14 Tage) mit Statusverwaltung und Fortschreibung des Projektplans erfolgen. Seitens des Auftragnehmers ist dafür Sorge zu tragen, dass kontinuierlich teilprojektübergreifend Informationen sowohl auf fachlicher als auch auf projektorganisatorischer Ebene ausgetauscht werden. Seitens des Auftragnehmers ist mindestens eine Person vorzusehen, welche den Projektmitarbeitern als Ansprechpartner für teilprojektübergreifende Zusammenhänge zur Verfügung steht.

#### **Projektdokumentation**

Der Auftraggeber erwartet, dass die seitens des Auftragnehmers erstellten Projektunterlagen strukturiert aufgebaut und für Dritte nachvollziehbar sind und eine nachträgliche Projektrevision, z.B. durch die Revision eines Fördermittelgebers, ermöglichen. Sämtliche projektrelevante Unterlagen sind dem Auftraggeber im Nachgang des Projektes konsolidiert in digitaler Form zu übergeben.

### **2.2. Dienstleistungen - Technische Installation der Software**

Der Auftraggeber erwartet vom Auftragnehmer die technische Installation aller erforderlichen Softwarekomponenten auf den für den Betrieb des CRM-Systems erforderlichen Servern. Es ist mindestens ein Test-, ein Produktiv- und ein Schulungssystem zu installieren. Der Auftraggeber soll den Auftragnehmer in die Lage versetzen, künftige Installationen der Software-Clients eigenständig durchführen zu können (Wissenstransfer).

### **2.3. Dienstleistungen - Implementierung**

Der Auftraggeber legt besonderen Wert auf die inhaltliche Beratung im Vorfeld der Anpassung des Softwaresystems.

#### **Konzepterstellung und Beratung**

Die Konzeptentwicklung im Projekt soll in Workshops unter Berücksichtigung der erstellten Grobkonzepte (CRM-Soll-Konzeption, CRM-Soll-Prozesse) erfolgen, so dass innerhalb dieser Veranstaltungen einerseits Fachanforderungen durch den Auftraggeber erläutert, andererseits Vorschläge und Alternativen zu deren Umsetzung in der Software durch den Auftragnehmer unterbreitet werden können. Der Auftraggeber ist grundsätzlich bereit, bestehende Verfahrensweisen anzupassen, sollte dies aus der Beratung des Auftragnehmers heraus als zweckmäßig erscheinen.

Durch den Auftragnehmer sind Dokumentationen in Form von Konzepten über die Festlegungen in folgenden Bereichen zu erstellen:

- Kundenmanagement,
- Veranstaltungsmanagement,
- Workflows & Aufgabenmanagement,
- Kommunikation & Mailings,
- Controlling (Berichtswesen & Statistiken),
- Schnittstellen und
- Berechtigungen.

Die Dokumentation soll die relevanten fachlichen und systemtechnischen Festlegungen und Ausprägungen hinsichtlich Stammdaten, Geschäftsvorfällen und dem jeweiligen Berichtswesen umfassen und dabei die Integration zwischen den unterschiedlichen Funktionalitäten des CRM-Systems berücksichtigen. Die Dokumentation muss für einen sachverständigen Dritten nachvollziehbar und für spezielle Anwender des Auftragnehmers fortschreibbar sein. Eine besondere Bedeutung kommt dem Schnittstellenkonzept zu. Dieses soll die Grundlage bilden, um folgende Fachverfahren an das CRM-System anzubinden (z.T. noch in Prüfung, ob eine Schnittstellenanbindung erfolgt):

<b>IT-System</b>	<b>Verwendung</b>	<b>in das CRM-System zu übergebende Daten (Export)</b>	<b>aus dem CRM-System zu übernehmende Daten (Import)</b>
Wilken Entire (EPR-System)	Finanzbuchhaltung, Anlagenbuchhaltung, KLR, Controlling, Projektverwaltung (parallele Einführung)	Debitoren- und Kreditorenstammdaten, Finanzdaten (Statistiken)	Debitoren- und Kreditorenstammdaten, Abrechnungsdaten
Content Management System Website (Typo 3)	Administration, Pflege Website, Veranstaltungen, Kundenkonto, Intranet	Veranstaltungsanmeldungen, Publikationsbestellungen Anlage/Aktualisierung Kundenstammdaten (Kundenkonto)	Veranstaltungsupload, Anlage/Aktualisierung Kundenstammdaten (Kundenkonto)
EIREg (basierend auf DOCUframe/GSD Software)	Dokumentenmanagementsystem, digitale Belegablage	DokumentenID (Zugriff)	Veranstaltungsstammdaten, Stipendiatenstammdaten
HiPis (basierend auf DOCUframe/GSD Software)	DMS Personalmanagement	Mitarbeiterstammdaten	-
Infor	Veranstaltungsverwaltung Konferenzzentrum	Abrechnungsdaten	Veranstaltungsdaten
SiHOT	Veranstaltungsverwaltung Kloster Banz	Abrechnungsdaten	Veranstaltungsdaten, Kundenstammdaten
SMS Reisekosten	Reisenkostenabrechnung	-	Stammdaten Mitarbeiter, ext. Referenten

IT-System	Verwendung	in das CRM-System zu übergebende Daten (Export)	aus dem CRM-System zu übernehmende Daten (Import)
STIPBIB	DMS Stipendiaten	Dokumente Stipendiaten	Stammdaten Stipendiaten
Stipware	Ermittlung der Stipendienentgelte	Berechnete Stipendien	Stipendiatenstammdaten
STAR Libraries	Bibliotheks- und Archivverwaltung	Stammdaten Publikationen, Autoren, Kunden	Stammdaten Autoren, Kunden
GroupWise	E-Mail Client	E-Mail-Kommunikation zur Historisierung	E-Mail-Kommunikation zum Versand
EvaSys	Veranstaltungsevaluation, vrs. parallele Einführung	Evaluationsergebnisse Veranstaltungen, Referenten	Veranstaltungs- und Referentenstammdaten

Zum Produktivstart müssen die Verfahren zwingend fehlerfrei miteinander Daten austauschen können. Praktische Erfahrungen des Auftragnehmers in der Anbindung dieser Fachverfahren sind daher aus Sicht des Auftraggebers Voraussetzung und Erfolgsfaktor zugleich.

### Systemanpassung

Auf Basis der abgenommenen Konzepte soll die Systemanpassung durch den Auftragnehmer erfolgen. Diese soll die Parametrisierung des CRM-Systems, die Erstellung der erforderlichen Programmanpassungen, die Einrichtung von Formularen und Vordrucken, die Anpassung der Berichte sowie die Einrichtung der Schnittstellen umfassen. Ferner sind die konzeptionellen Regelungen zur Berechtigungsverwaltung im CRM-System abzubilden. Sämtliche vorgenommene Einstellungen im CRM-System sind in den Konzepten zu dokumentieren.

### Test und Freigabe

Im Rahmen der Testphase wird der Auftraggeber auf Basis der definierten Test-Geschäftsvorfälle und der definierten Vorgehensweise Funktions-, Integrations- und Migrationstests durchführen. Seitens des Auftragnehmers sind Vorschläge für durchzuführende Testfälle zu liefern, welche durch den Auftragnehmer an die spezifische Situation des Auftraggebers angepasst werden. Die Ergebnisse der Tests werden dem Auftragnehmer mitgeteilt. Der Auftragnehmer ist für die strukturierte Fehlerbeseitigung verantwortlich. Die Dokumentation der Testdurchführung obliegt dem Auftraggeber.

### Altdatenübernahme

Im Vorfeld der Altdatenübernahme erfolgt seitens des Auftraggebers eine Stammdatenbereinigung (v.a. Datenqualität/Vollständigkeit und Dublettenfreiheit). Seitens des Auftraggebers werden Vorschläge für eine strukturierte Stammdatenbereinigung und ggf. die Bereitstellung vorhandener Methoden und Werkzeuge erwartet. In einem weiteren Schritt soll durch den Auftragnehmer ein Altdatenübernahmekonzept erstellt werden, welches alle relevanten Migrationsobjekte und deren Übernahme beschreibt sowie den Aspekt der geplanten Übernahme der Historiendaten berücksichtigt.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Struktur der Übernahmedateien zur Verfügung und unterstützt diesen bei der automatisierten Entladung der übernahmerelevanten Daten aus den Altsystemen. Der Auftragnehmer soll die vom Auftraggeber abschließend bereitzustellenden Übernahmedaten in die Software einspielen und Tests bezüglich der vollständigen und richtigen Übernahme der Daten aus technischer Sicht durchführen. Die inhaltliche Kontrolle der migrierten Daten obliegt dem Auftraggeber. Die Ergebnisse werden dem Auftragnehmer mitgeteilt, welcher für die

strukturierte Fehlerbeseitigung verantwortlich ist. Vor der Produktivmigration ist mindestens eine Testmigration durchzuführen.

Folgende Altdaten sind nach bisherigem Kenntnisstand zu übernehmen:

- Kundenstammstammdaten,
- Kundenbewegungsdaten (v.a. Veranstaltungsteilnahmen),
- Stipendiatenstammdaten,
- Stipendiatenbewegungsdaten (inkl. Förderdaten),
- Veranstaltungsstammdaten,
- Veranstaltungsbewegungsdaten (inkl. Budgets, Kosten, Einnahmen) und
- Fahrtstrecken und -kostensätze.

#### **2.4. Dienstleistungen – Schulung**

Der Auftragnehmer muss Schulungsleistungen für Mitarbeiter des Auftragnehmers durch qualifiziertes Fachpersonal erbringen. Qualifiziertes Fachpersonal zeichnet sich durch mehrjährige Berufserfahrung mit der zu schulenden Software und der Fähigkeit zur Vermittlung des Wissens an Schulungsteilnehmer aus. Die Schulungen sind als Inhouse-Seminar in Räumlichkeiten des Auftragnehmers durchzuführen. Die technische Ausstattung der Räumlichkeiten in Form von Beamern, Whiteboards/Flipcharts, Schulungs-PCs etc. wird seitens des Auftragnehmers gestellt.

Anzubieten sind Schulungen der Systemadministratoren und der Endnutzer nach Tätigkeitsbereichen (insbesondere Adressverwaltung/Kundenmanagement und Veranstaltungsmanagement). Schulungsinhalte und Schulungsform sollen sich aus dem zu erarbeitenden Schulungskonzept ergeben und sich spezifisch an den spezifischen Geschäftsvorfällen und Daten des Auftragnehmers ausrichten.

Im Ergebnis sollen alle geschulten Personen in der Lage sein, ihre Aufgaben im Tagesgeschäft ohne Unterstützung des Softwareanbieters durchführen zu können. Die vom Auftragnehmer zu erarbeitenden, auf die Nutzer und Spezifika des Auftraggebers angepassten Schulungsunterlagen sollen dem Auftragnehmer im Nachgang des Projekts als Nachschlagewerke in elektronischer Form dienen können.

#### **2.5. Dienstleistungen - Unterstützung während der Produktivstartphase**

Die Einführung des CRM-Systems soll zu einem noch festzulegenden Datum (voraussichtlich Juli/August 2018) erfolgen (Big Bang). Im Rahmen der Produktivstartunterstützung soll der Auftragnehmer für die ersten vier Wochen der Produktivphase mit einer Beraterkapazität von zwei Beratertagen an zwei Tagen pro Woche nach Bedarf im Rahmen eines Abrufkontingents als Unterstützung für die Endnutzer vor Ort zur Verfügung stehen. Sofern kein Abruf für eine entsprechende Unterstützung vor Ort erfolgt, sollen die Berater kurzfristig telefonisch oder per Remote-Zugriff den Endnutzern zur Verfügung stehen. Den Mitarbeitern des Auftraggebers soll im Rahmen dieser Unterstützungsleistungen Hilfestellung im Tagesgeschäft gegeben werden.

Der Auftraggeber sieht vor, dass die Produktivstartphase vier Wochen nach Produktivstart, d.h. nach gegenwärtigen Planung Ende August/September 2018 endet. Zu diesem Zeitpunkt soll zudem die Abnahme erklärt werden. Ab dem Folgemonat soll die Pflege und Betreuung sowie fachlicher Support der Software im Rahmen eines Pflege- und Wartungsvertrag für das CRM-System auf Basis des EVB-IT-Servicevertrags erfolgen.

## **2.6. Dienstleistungen - Pflege und Betreuung sowie fachlicher Support der Software nach Produktivstart**

Im Rahmen der Ausschreibung soll gleichzeitig ein Pflege- und Wartungsvertrag für das CRM-System auf Basis des EVB-IT-Servicevertrags abgeschlossen werden. Folgende Leistungen sollen über einen Zeitraum von zunächst 48 Monaten erbracht werden:

- Hotline-Service für Probleme, welche üblicher Weise von 2nd oder 3rd Level-Support erbracht werden,
- Beseitigung von Störungen gemäß den definierten Service-Level,
- Bereitstellung und Umsetzung verfügbarer Umgehungen, Patches und Updates,
- Bereitstellung und Umsetzung verfügbarer Upgrades und Releases/Versionen und
- Beratungsleistungen gegen Vergütung nach Aufwand auf Basis eines Abrufkontingents.

Der Hotline Service soll die Anbindung des Auftraggebers an ein Ticketverwaltungssystem beim Auftragnehmer umfassen.