

Ausschreibungsunterlage

Zeit- und Leistungserfassung bei mobilen sozialen Diensten in Kärnten

Ausschreibende Stelle:

Amt der Kärntner Landesregierung
Abteilung 13 – Soziales, Jugend, Familie und Frau
Völkermarkter Ring 31
A-9020 Klagenfurt

0 BIETERERKLÄRUNGEN

0.1 Ich (Wir) anerkennen, dass meinem (unserem Angebot) insbesondere die nachfolgenden Bestimmungen zugrunde liegen:

- die gegenständlichen Bietererklärungen (Punkte 0.3 bis 0.6 der Ausschreibungsunterlagen);
- die Ausschreibungsbestimmungen (Punkt 1 bis 2 der Ausschreibungsunterlage);
- die Leistungsbeschreibung und die funktionellen Anforderungen (Punkt 3 und 4 der Ausschreibungsunterlage);
- die rechtlichen Rahmenbedingungen (Punkt 5. der Ausschreibungsunterlagen)
- die AVB-IT der Republik Österreich, Version 0.2 (Beilage 7.1 der Ausschreibungsunterlage)
- die Angaben des Auftraggebers in seiner Vorlage für einen Teilnahmeantrag sowie die von mir/uns im Zusammenhang damit gemachten Angaben und abgegebenen Erklärungen.

Für ein ausschreibungsgemäßes Angebot darf der vorgegebene Text der Ausschreibungsunterlagen weder geändert noch ergänzt werden. Vom Bieter sind nur die grau unterlegten Felder mit Eintragungen zu versehen. Zur Zulässigkeit von Alternativangeboten siehe Punkt 1.11. Die von einem Bieter seinem Angebot allenfalls beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben keine Gültigkeit.

0.2 Folgende Unterlagen, die nicht bereits in den Ausschreibungsunterlagen enthalten sind, bilden einen integrierenden Bestandteil meines (unseres) Angebotes:

Beigeschlossene Unterlagen (bitte ankreuzen)	ja	nein
Begleitschreiben zum Angebot		
Detaillierter Projektablaufplan		
Grobkonzept bezüglich Vereinsanbindung bestehend aus (insgesamt maximal acht A4-Seiten)		
Konzept für die Umsetzung der Sicherheitsvorgaben		
Konzept für die Koppelung mit dem Abrechnungssystem		
Konzept für die Authentifizierung an der Weboberfläche		

<i>Konzept bzw. Beschreibung des webbasierten Reportgenerators</i>	
<i>Konzept für die Wartung der implementierten Geschäftsprozesse</i>	
<i>Konzept für die Benutzeroberfläche und die Benutzerinteraktion</i>	
Konzept bezüglich Erfassungsgerät bestehend aus (insgesamt maximal acht A4-Seiten)	
<i>Konzept für das Clientrollout im laufenden Betrieb</i>	
<i>Konzept für die Inbetriebnahme eines neu angeschafften Erfassungsgerätes</i>	
<i>Beschreibung des vollständigen bidirektionalen Informationsflusses zwischen Serverbereich und Erfassungsgerät</i>	
<i>Anfallende Datenmenge zum Serverbereich unter der Annahme von 3 Mio. Einsatzdaten</i>	
Konzept für die technische Umsetzung und Ausbaufähigkeit bestehend aus (insgesamt maximal acht A4-Seiten)	
<i>Konzept für die einzelnen Systemteile und deren Funktionalität</i>	
<i>Beschreibung der Schnittstellen zwischen den Systemteilen</i>	
<i>Beschreibung des Datenflusses in die Datenbanken</i>	
<i>Beschreibung der Skalierbarkeit</i>	
<i>Beschreibung der Engine für die Umsetzung der implementierten Geschäftsprozesse</i>	
<i>Beschreibung der Datenbank Engine</i>	
<i>Beschreibung des Rechenzentrums (Marke und Komponenten der zum Einsatz gelangenden Infrastruktur)</i>	

Beschreibung des Call-Centers in Bezug auf Verfügbarkeit, Mitarbeiterqualifikation etc (siehe dazu Punkt 3.6)		
Beschreibung des Internet-Providers (siehe dazu Punkt 3.9)		
Musterverpflichtungserklärung für die datenschutzrechtliche Verschwiegenheit (Beilage 7.2)		
Alternativangebot (e) gemäß Punkt 1.11		
Verzeichnis der vom Bieter verwendeten von der üblichen Fachterminologie abweichenden Abkürzungen und Begriffe		

- 0.3** Ich (Wir) erkläre(n), dass ich (wir) alle Voraussetzungen zur Übernahme der Vertragspflichten erfülle(n). Die Erstellung meines (unseres) Angebotes hat unter Berücksichtigung der in Österreich geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften zu erfolgen. Ich (Wir) verpflichte(n) mich (uns), diese Vorschriften bei Auftragsabwicklung einzuhalten und ermächtigen die Auftraggeber Auskünfte bei der nach § 28 b Ausländerbeschäftigungsgesetz eingerichteten zentralen Verwaltungsstrafevidenz einzuholen.
- 0.4** Ich (Wir) verpflichte(n) mich (uns), die Ausführung der mir (uns) übertragenen Leistungen zu dem (den) angegebenen Termin(en) und innerhalb der angegebenen Frist(en) durchzuführen. Mit der Ausführung der Leistungen darf erst nach schriftlicher Beauftragung begonnen werden.
- 0.5** Ich (Wir) biete(n) die Ausführung der in der Leistungsbeschreibung angeführten Leistungen unter Berücksichtigung der gesamten Ausschreibungsunterlagen an.

0.6 Mein (Unser) Angebot schließt mit folgendem zivilrechtlichen Preis (exkl. USt.) von:

Pauschalpreise

Anschaffungskosten EUR-- (exkl. USt.)

Monatliche Kosten EUR-- (exkl. USt.)

Ich (Wir) erkläre(n), dass meinem (unserem) Angebot nur meine (unsere) eigenen Preisermittlungen zugrunde liegen und dass für den Auftraggeber keine nachteiligen, gegen die guten Sitten oder gegen den Grundsatz des freien und lauterer Wettbewerbes verstoßenden Abreden mit anderen Unternehmungen, insbesondere über die Preisbildung oder über Ausfallentschädigungen, noch Preisbindungen und sonstige Abreden, soweit es sich nicht um Vereinbarungen im Rahmen eines eingetragenen Kartells handelt, vorliegen. Es ist mir (uns) bekannt, dass bei Vorliegen einer der obgenannten Umstände vom Auftraggeber der Rücktritt vom Vertrag erklärt werden kann und der Bieter für den Schaden aufzukommen hat, welcher aus der Verletzung dieser Erklärung entsteht.

Ich (wir) verzichte(n) ab dem Beginn der Zuschlagsfrist ausdrücklich auf die Anfechtung des Angebotes (Vertrages) wegen Irrtums und hafte(n) bei Nichtannahme eines eventuellen Auftrages für alle Mehrkosten, die den Auftraggebern hierdurch entstehen.

Datum und rechtsgültige Unterschrift(en):
(bei Bietergemeinschaften von allen Mitgliedern)

UID-Nummer(n):
(nur von nichtösterreichischen Bietern aus EU-Mitgliedstaaten)
(bei Bietergemeinschaften von allen Mitgliedern)

Inhaltsverzeichnis

0	BIETERERKLÄRUNGEN	3
1	Ausschreibungsbestimmungen	10
1.1	Auftraggeber	10
1.2	Vergebende Stelle	10
1.3	Ansprechpartner	10
1.4	Ausschreibungsunterlagen	10
1.5	Verschwiegenheit	10
1.6	Ausgangssituation und Beschaffungsziel der Ausschreibung	11
1.6.1	Mindestanforderungen	15
1.6.2	Projekt(Leistungs)teile	16
1.6.3	Mengengerüst	16
1.7	Verfahrensart/funktionale Ausschreibung	17
1.8	Zulässigkeit von Subunternehmerleistungen	17
1.9	Bietergemeinschaften	17
1.10	Zulässigkeit von Teilangeboten	18
1.11	Zulässigkeit von Alternativangeboten	18
1.12	Bindungsfrist der Angebote	18
1.13	Vergütung von Angebotsarbeiten	18
1.14	Präsentation	18
1.15	Preise	19
1.16	Abweichungen bei Angebotsbedingungen	19
1.17	Widerrufsklausel	19
1.18	Einhaltung des österreichischen Arbeits- und Sozialrechts	20
1.19	Unklarheiten in den Ausschreibungsunterlagen	20
1.20	Form von Anfragen	21
1.21	Angebotsabgabe und Einreichform	21
1.22	Verständigung von der Zuschlagsentscheidung	22
1.23	Verständigung von der Einleitung eines Feststellungsverfahrens	23
1.24	Beschränkung der Haftung für Schadenersatz	23
2	Zuschlagskriterien und Gewichtung	24
2.1	Allgemeines	24
2.2	Bewertung des Zuschlagskriteriums „Preis“	24
2.3	Bewertung des Zuschlagskriteriums „Produktkonzeption“	24
2.3.1	Grobkonzepte zur Projektabwicklung	25
2.3.2	Erfüllung des gestellten Anforderungsprofils	26
2.4	Bewertung des Zuschlagskriteriums „Zeitplan“	27
2.5	Punktegleichstand	28
3	Funktionale Leistungsbeschreibung	28
3.1	Feldstudie	28
3.2	Allgemeine Anforderungen zu Hardware, Netzwerk und Software	29
3.2.1	Hardware	29
3.2.2	Software	30
3.2.3	Systemarchitektur	31
3.3	Schnittstelle zu Fremdsystemen	31
3.3.1	Datenfluss Abrechnungssystem zum zentralen Serverbereich	31
3.3.2	Datenfluss zentraler Serverbereich zum Abrechnungssystem	32
3.4	Sicherheitsanforderungen	33
3.5	Betrieb und Wartung	34

3.5.1	Softwarestörungen	34
3.5.2	Software-Wartung	35
3.5.3	Wartung Rechenzentrum	35
3.5.4	Schulung	35
3.6	Support der Nutzer	36
3.6.1	First Level Support	36
3.6.2	Second Level Support	36
3.7	Chipkartenrollout	37
3.8	Rechenzentrum	37
3.9	Private Network	38
4	Funktionelle Anforderungen	39
4.1	Mobile Zeit- und Leistungserfassung	39
4.1.1	Workflow	39
4.1.2	Erfassung der Leistungen	40
4.1.3	Kommunikation mit Serverbereich	40
4.1.4	Probleme bei der Erfassung von Einsatzdaten	41
4.1.5	Zeitsynchronisierung	41
4.2	Verwaltungsschnittstelle der Vereine	41
4.2.1	Kontrolle, Bearbeitung und Abrechnung der Einsatzdaten	42
4.2.2	Erfassung der Einsatzdaten	44
4.2.3	Rollen- und OEzuordnung der MitarbeiterInnen	45
4.2.4	Stammdatenanzeige	45
4.2.5	Flexibles Reporting	45
4.3	Zugriffsmöglichkeiten der Landesregierung	45
4.4	Berichte	46
4.4.1	Allgemein	46
4.4.2	Datenberichte	47
4.4.3	Controllingberichte	47
4.5	Pflege des Leistungskataloges	47
4.6	PDA-Management	48
4.7	Rollout und Inbetriebnahme	49
4.8	Schnittstelle zum Abrechnungssystem	50
4.9	Clientrollout	50
4.10	Ausbaufähigkeit des Systems	50
5	Rechtliche Rahmenbedingungen	52
5.1	Vertragsparteien	52
5.2	Vertragszweck und Projektziele	52
5.3	Vertragsinhalt	53
5.4	Vertragsgrundlagen	53
5.5	Qualitätssicherung	54
5.6	Software	54
5.6.1	Anforderungen	54
5.6.2	Schnittstellen zu Fremdsystemen	55
5.6.3	Eigentum/Immaterialgüterrechte	55
5.6.4	Freiheit des Gebrauchs	56
5.6.5	Softwarewartung	56
5.7	Betriebsführung	57
5.7.1	Betrieb und Wartung	57
5.7.2	Hardware und Infrastruktur	57
5.8	Projektrealisierung und Terminplan, Abnahme	57
5.8.1	Projektrealisierung/Terminplan	57
5.8.2	Projektmanagement	57
5.8.3	Feldstudie	58

5.8.4	Abnahme.....	58
5.8.5	Roll-Out in den einzelnen Vereinen	59
5.9	Leistungen des Auftraggebers	60
5.9.1	Entgelt.....	60
5.9.2	Zahlungsbedingungen.....	60
5.9.3	Zusatzleistungen	61
5.10	Vertragsdauer und –beendigung.....	61
5.10.1	Vertragsdauer und ordentliche Kündigung	61
5.10.2	Außerordentliche Kündigung	61
5.10.3	Pflichten bei Beendigung des Vertrages	62
5.10.4	Berichts- und Aufbewahrungspflichten.....	63
5.11	Leistungsstörungen.....	63
5.11.1	Leistungsverzug	63
5.11.2	Gewährleistung und Garantie	63
5.11.3	Haftungsbestimmungen und Gefahrtragung.....	64
5.11.4	Sicherstellungen	64
5.12	Schlussbestimmungen	65
5.12.1	Vertraulichkeit und Datenschutz	65
5.12.2	Kosten, Abgaben und Gebühren	65
5.12.3	Übertragbarkeit.....	66
5.12.4	Sonstige Bestimmungen	66
6	Preisblatt	67
7	Beilagen	69

1 Ausschreibungsbestimmungen

1.1 Auftraggeber

1.2 Vergebende Stelle

1.3 Ansprechpartner

1.4 Ausschreibungsunterlagen

Das Angebot ist auf Basis folgender Ausschreibungsunterlagen zu erstellen

- den Ausschreibungsbestimmungen (Punkt 1 bis 2 der Ausschreibungsunterlagen);
- der Leistungsbeschreibung und den funktionellen Anforderungen samt seinen Anhängen und Beilagen (Punkt 3 und 4 der Ausschreibungsunterlage);
- den Rechtlichen Rahmenbedingungen (Punkt 5. der Ausschreibungsunterlage);
- den AVB-IT der Republik Österreich, Version 0.2 (Beilage 7.1 der Ausschreibungsunterlagen);
- der Musterverpflichtungserklärung für die datenschutzrechtliche Verschwiegenheit (Beilage 7.2);

1.5 Verschwiegenheit

Der Bieter verpflichtet sich während und auch nach der Durchführung oder Beendigung des Vergabeverfahrens zur Geheimhaltung der Ausschreibungsunterlagen sowie von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen des Auftraggebers. Diese Verpflichtung des Bieters gilt örtlich und zeitlich unbeschränkt und auch gegenüber mit dem Bieter verbundenen Unternehmen.

Der Auftraggeber wird den vertraulichen Charakter aller die Bieter und deren Unterlagen betreffenden Angaben gegenüber Dritten wahren. Der Bieter erklärt sich mit der Abgabe seines Angebotes einverstanden, dass seine Angebotsdaten für interne Zwecke des Amtes der Kärntner Landesregierung verwendet werden. Ist ein Bieter mit dieser Datenverwendung nicht einverstanden, so hat er diese im Begleitschreiben zu seinem Angebot ausdrücklich zu untersagen. Eine Untersagung hat keinerlei Auswirkungen auf die Beteiligung oder Beurteilung des jeweiligen Angebotes im Vergabeverfahren.

1.6 Ausgangssituation und Beschaffungsziel der Ausschreibung

Ist-Situation

Das Land Kärnten strebt im Bereich der sozialen mobilen Dienste (Hauskrankenpflege, Hauskrankenhilfe und Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes) die Einführung eines flächendeckenden Zeit- bzw. Leistungserfassungssystems bei allen Anbietern dieser Dienste an. Derzeit gibt es 11 Anbieter (Vereine), deren Leistungen gegenüber ihren KlientInnen von der Kärntner Landesregierung gefördert werden:

Sozialhilfe Kärntner Frauen
Kumpfgasse 20/II
9020 Klagenfurt

Sozialmedizinischer Betreuungsring Krumpendorf
Hauptstraße 145
9201 Krumpendorf

Sozialmedizinischer Betreuungsring Maria Saal
Domplatz 6
9063 Maria Saal

Hauskrankenhilfe Velden
Villacherstraße 19
9220 Velden

Hauskrankenhilfe Klagenfurt
Herrengasse 14/H
9020 Klagenfurt

Hauskrankenhilfe Spittal
Neuer Platz 1
9800 Spittal/Drau

AVS
Fromillerstraße 20
9020 Klagenfurt

Kärntner Hilfswerk
8.Mai Straße 47
9020 Klagenfurt

Österreichisches Rotes Kreuz
Grete-Bittner-Straße 9
9020 Klagenfurt

Kärntner Caritasverband
Sandwirtgasse 2
9010 Klagenfurt

Volkshilfe Kärnten
Platzgasse 18

9020 Klagenfurt

Zusätzlich zu den oben angegebenen Zentralen besitzen folgende Vereine Außenstellen, die ebenfalls mit einer Internetanbindung auszustatten sind (über das später beschriebene Private Network):

AVS: Villacherstraße 6, 9560 Feldkirchen
Bahnhofstraße 18/2, 9800 Spittal/Drau
Hauptstraße 42 u. 44, 9620 Hermagor
Bräuhausgasse 23, 9300 St. Veit an der Glan
Schlossgasse 6, 9500 Villach
Herzog-Bernhard-Platz 6, 9100 Völkermarkt
Stadionbadstraße 1, 9400 Wolfsberg

Kärntner Hilfswerk: 10.-Oktober-Straße 6, 9560 Feldkirchen
Litzelhofenstraße 2, 9800 Spittal/Drau
Gössingerlande 7, 9620 Hermagor
Bahnhofstrasse 22, 9300 St. Veit an der Glan
Bahnhofplatz 9, 9500 Villach
Rot-Kreuz-Platz 1, 9100 Völkermarkt
Ernst-Swatek-Straße 8, 9400 Wolfsberg

Volkshilfe Kärnten: Schlossgasse 4, 9500 Villach

Sozialhilfe Kärntner Frauen: Kanaltalerstraße 17, 9020 Klagenfurt

Der größte Anbieter, die Arbeitsvereinigung der Sozialhilfe Kärntens (AVS), erbringt etwa 45 Prozent aller Betreuungsstunden, gefolgt vom Kärntner Hilfswerk, dem etwa 29 Prozent aller Betreuungsstunden zuzurechnen sind. Das restliche Viertel verteilt sich auf die oben genannten anderen sieben Träger.

Nur die AVS und das Kärntner Hilfswerk sind in allen Kärntner Bezirken tätig. Das Österreichische Rote Kreuz erbringt Leistungen in sechs Bezirken. Die anderen Anbieter versorgen nur den jeweiligen Bezirk, in dem sie angesiedelt sind. Das Leistungsangebot ist integriert, das heißt, alle neun Träger bieten Hauskrankenpflege, Altenhilfe/Pflegehilfe und Heimhilfe an.

Insgesamt waren im Mai 2002 401 Betreuungspersonen (Vollzeitäquivalente; berechnet auf Basis einer wöchentlichen 40-Stunden-Beschäftigung) im Bereich der mobilen pflegerischen und sozialen Dienste im gesamten Bundesland tätig, das entspricht 9,5 Vollzeitpersonen pro 1.000 Einwohner über 75 Jahre. Den größten Anteil daran haben Altenfachbetreuer bzw. Pflegehelfer mit 189 Vollzeitäquivalenten, gefolgt von 123 Heimhelfern und 89 diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen.

Auffallend sind die teilweise erheblichen Bezirksunterschiede bei der personellen Ausstattung. Die Spannweite reicht von 6,2 Vollzeitpersonen bezogen auf 1.000 Einwohner über 75 Jahren als unterstem bis zur mehr als zweifachen Anzahl von 14,4 Vollzeitkräften als obersten Wert.

Unter Zugrundelegung einer ausgewogenen Qualifikationsstruktur des Personals - angenommen dafür wird ein Schlüssel von 30 Prozent diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen zu je 35 Prozent Altenfachbetreuer/Pflegehelfer und Heimhelfer - zeigt sich folgendes Bild:

- Im Kärntner Durchschnitt entfallen 22 Prozent des gesamten Betreuungspersonals auf diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen, 47 Prozent auf Altenhilfe/Pflegehilfe und 31 Prozent auf Heimhilfe. Diesen Schlüssel findet man in etwa in den Bezirken Villach/Stadt, Feldkirchen, St. Veit/Glan und Völkermarkt. Einen Überhang an diplomiertem Personal gibt es in den Bezirken Spittal/Drau und Hermagor. Stark unterrepräsentiert im Bereich der diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen ist der Bezirk Klagenfurt/Land.
- Ein ausgewogenes Verhältnis der drei Berufsgruppen besteht im Bezirk Wolfsberg.
- Der Anteil an Altenfachbetreuern bzw. Pflegehelfern am gesamten Betreuungspersonal liegt in allen Bezirken (mit Ausnahme von Wolfsberg) zumeist weit über 35 Prozent. Besonders hoch ist dieser in Klagenfurt/Land und Villach/Land.
- Ein relativer Überhang an Heimhelfern in Bezug auf das Gesamtpersonal besteht im Bezirk Klagenfurt/Stadt. Dagegen ist das Angebot an Heimhilfen in den Bezirken Villach Land, Hermagor und Klagenfurt Land stark unterrepräsentiert.

Der Versorgungsgrad an **diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen** im gesamten Bundesland belief sich im Jahr 2002 auf 71 Prozent. Es besteht ein aktueller Ausbaubedarf von 43 Vollzeitpersonen und ein Ausbaubedarf bis zum Jahr 2010 von 61 Vollzeitpersonen.

Gegenwärtig übersteigt der Ist-Stand an **Altenfachbetreuern bzw. Pflegehelfern** in Kärnten gesamt den ermittelten Bedarf um 31 Prozent. Kärnten verfügt damit bereits jetzt über den im Jahr 2010 erforderlichen Personalstand. Der rechnerische Abbaubedarf im Jahr 2010 beläuft sich im gesamten Bundesland auf 16 Vollzeitäquivalente.

Der ermittelte Bedarf an Personal der **Heimhilfe** für 2002 im gesamten Bundesland ist um 17 Prozent höher als der tatsächliche Personalstand in diesem Jahr. Bis zum Jahr 2010 wären insgesamt 63 zusätzliche Vollzeitpersonen einzusetzen.

KlientInnen

Mit Stichtag Mai 2002 wurden 1.161 Personen von diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen betreut (vgl. Tabelle 1.1). Interessant ist, dass knapp die Hälfte der Klienten - und zwar 48 Prozent - Pflegestufe 1 oder 2 aufweisen. Zu erwarten wäre, dass das Klientel des diplomierten Pflegepersonals zumindest in der Regel einen höheren Pflegebedarf aufweist. Infolgedessen könnte angenommen werden, dass die diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen teilweise Aufgaben wahrnehmen, die in den Kompetenzbereich der Alten- bzw. Pflegehilfe fallen. Für die Überprüfung der Richtigkeit dieser Annahme wären jedoch weitere Untersuchungen erforderlich. 46 Prozent der Klienten fallen in die Pflegestufe 3 bis 5 und sechs Prozent in Pflegestufe 6 und 7.

Im Bereich der Altenhilfe/Pflegehilfe wurden insgesamt 1.571 pflegebedürftige Personen betreut, davon haben 42 Prozent Pflegestufe 1 bis 2, 52 Prozent 3 bis 5 und wiederum sechs Prozent Pflegestufe 6 oder 7. Von den 1.337 Klienten im Bereich der Heimhilfe entfallen 51 Prozent auf die Pflegestufen 1 und 2, 45 Prozent auf 3 bis 5 und vier Prozent auf die beiden höchsten Pflegestufen.

Tabelle 1.1: Mobile pflegerische und soziale Dienste - Klientenanzahl nach Pflegestufen und Leistungsbereichen im Jahr 2002

Berufsgruppe	Klienten					
	Pflegestufen 1 und 2		Pflegestufen 3 bis 5		Pflegestufen 6 und 7	
	absolut	in Prozent	absolut	in Prozent	absolut	In Prozent
Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen	555	48	537	46	69	6
Altenfachbetreuer bzw. Pflegehelfer	656	42	823	52	92	6
Heimhelfer	677	51	609	45	51	4

Quellen: Amt der Kärntner Landesregierung; ÖBIG-eigene Berechnungen

Nachdem diese Förderungsmittel trotz genauester Belegsprüfung im Rahmen der erforderlichen Kontrolle mit den derzeitig eingesetzten Medien nur umständlich und aufwendig verwaltet oder überprüft werden können, ist es erforderlich, ein geeignetes System einzuführen, welches die nötige Transparenz in der Abwicklung wie auch in der Abrechnung gewährleistet.

Weiters bestehen auf Grund der unterschiedlichen Datenstrukturen und Datenqualität für das Land nur eingeschränkte Möglichkeiten der Steuerung von Entwicklungsprozessen im Bereich der sozialen mobilen Dienste, wobei das genannte Zeit- und Leistungserfassungssystem Abhilfe schaffen soll. Den Beteiligten wird durch diese Lösung der Einsatz moderner Kommunikation zur einfacheren, schnelleren und qualitätsgesicherten Erfassung der Dienstleistungen ermöglicht.

Gegenstand der Ausschreibung ist daher die Beschaffung eines flächendeckenden Zeit- und Leistungserfassungssystems für alle sozialen mobilen Dienste in Kärnten.

1.6.1 Mindestanforderungen

Die Lösung muss ein System zur Erfassung von Zeiten und Leistungen und deren konsolidierte Sammlung und Zuordnung in den Vordergrund stellen.

Im Rahmen der gegenständlichen Ausschreibung sind alle Leistungen zu erbringen, die zur Einführung und für den Betrieb eines effizienten Zeit- und Leistungserfassungssystems notwendig sind. Die vom Bieter angebotene Komplettlösung muss zumindest folgende Mindestanforderungen erfüllen (Muss-Kriterien). Darüber hinaus sind auch jene nicht ausdrücklich angegebenen Eigenschaften Bestandteil der Ausschreibung, die sich aus dem erkannten Verwendungszweck ergeben.

- Standardisierte Datenerfassung (Fahrzeiten, Leistungszeiten, Leistungsart)
- Qualitätssicherung bez. Datenqualität
- Meldung der Leistungen an eine ASP-Zentrale
- EDV-Unterstützung bei verwaltungstechnischen Tätigkeiten
- Mobile Erfassung der Zeit- und Leistungsaufwendungen
- Flexible Kommunikation durch GPRS bzw. Internet; in nicht durch GPRS versorgten Gebieten muss der Arbeitsablauf für die MitarbeiterInnen wie gewohnt funktionieren; Synchronisation muss, sobald das Internet wieder verfügbar ist, automatisch erfolgen.
- Private Network der Vereine zum serverseitigen Bereich (kein VPN über Internet zugelassen)
- Inbetriebnahme von neuen, noch nicht installierten PDAs muss durch MitarbeiterInnen der Vereine selbständig möglich sein
- Die Wiederinbetriebnahme eines durch einen Reset (Hardwarereset) gelöschten PDAs muss durch MitarbeiterInnen der Vereine vor Ort bei den KlientInnen möglich sein
- Die serverseitige Lösung muss skalierbar sein
- Für die Abbildung der serverseitigen Geschäftsprozesse müssen am Markt anerkannte Standardprodukte verwendet werden.
- Das System muss offen sein, auch den gesamten Pflegeprozess abzubilden (elektronischer Geschäftsprozess). Siehe dazu Kapitel 4.10 Ausbaufähigkeit des Systems.
- Die vor Ort erfassten und in eine Zentrale überspielten Daten müssen über ein geeignetes Webinterface den Vereinen zur Nachbearbeitung angeboten werden und bilden anschließend die Basis für die Verrechnung der Vereine gegenüber der Landesregierung.
- Eine genormte Schnittstelle muss enthalten sein, über die Daten für die bei den Vereinen lokal installierten Abrechnungssysteme ausgetauscht werden können.
- Das System muss einen einfach zu bedienenden webbasierten Report Generator beinhalten
- Support spezifiziert laut Punkt 3.6
- Rechenzentrum spezifiziert laut Punkt 3.8

1.6.2 Projekt(Leistungs)teile

1.6.2.1 Definitiver Leistungsteil

- Bereitstellung bzw Entwicklung der für den Systembetrieb erforderlichen Software :
 - Clientapplikation
 - Webapplikation
 - Serverapplikation
- ASP-Provider und Rechenzentrumsbetrieb
- Provider für das Private Network und zentraler Internetzugang für die Vereine
- Feldstudie
- Call Center für den First Level Support
- Trouble Ticketing für den Second Level Support
- Schulung
- Wartung und Betrieb des Systems
- Inbetriebnahme und Rollout

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Ausschreibung ist die Beschaffung der mobilen Endgeräte (PDAs) und die Realisierung der Schnittstelle zu den Abrechnungssystemen der einzelnen Vereine, ausgenommen:

- Verwaltung der mobilen Endgeräte
- Anbindung des Systems an verschiedene Abrechnungssysteme über einheitliche Schnittstelle
- Betrieb und Wartung spezifiziert laut Punkt 3.5

1.6.2.2 Optionaler Leistungsteil

Für Arbeiten, die über den Rahmen der vorliegenden Leistungsbeschreibung und die funktionellen Anforderungen hinausgehen, ist im Preisblatt ein Stundensatz für einen Software-Entwickler anzugeben. Als Basis ist ein Kontingent von 480 Stunden (1 Personentag = 8 Stunden) anzunehmen, auf das bei Bedarf zugegriffen wird.

Der optionale Leistungsteil ist vom Bieter ebenfalls zwingend anzubieten. Der Auftraggeber behält sich das einseitige Gestaltungsrecht vor, den optionalen Leistungsteil nach Bedarf abzurufen. Sollte der optionale Leistungsteil vom Auftraggeber nicht gezogen werden, kann der Bieter daraus keinerlei Ansprüche (insbesondere aus dem Titel des Schadenersatzes oder der Bereicherung) geltend machen.

1.6.3 Mengengerüst

Wie bereits erwähnt, gibt es in Kärnten derzeit 11 Vereine; eine Aufnahme von neuen Vereinen muss jederzeit möglich sein. Insgesamt sind bei diesen Vereinen derzeit etwa 1000 MitarbeiterInnen beschäftigt, wobei in einer ersten Phase die Ansiedlung von etwa 900 Erfassungsgeräten erforderlich ist. Die Anzahl der KlientInnen in Kärnten beläuft sich derzeit auf etwa 4500. Insgesamt ist mit ca. 3 Millionen Einsätzen pro Jahr zu rechnen.

1.7 Verfahrensart/funktionale Ausschreibung

Die Vergabe wird als Verhandlungsverfahren nach EU-weiter Bekanntmachung gem. § 25 Abs 5 Zif 3 BVergG 2002 und EU-Dienstleistungsrichtlinie (RL 92/50 EWG) durchgeführt. Es handelt sich um die Vergabe eines Auftrages im sogenannten Oberschwellenbereich.

Wesentlich ist, dass die Beschreibung der Leistung bei der gegenständlichen Ausschreibung als „Aufgabenstellung mit Leistungs- oder Funktionsanforderung“ iSd § 74 Abs 2 BVergG erfolgt (funktionale Ausschreibung). Es erfolgt daher nicht – wie bei Ausschreibungen sonst vielfach üblich – durch den Auftraggeber eine abschließende Leistungsbeschreibung in detaillierten Positionen und Unterpositionen (konstruktive Ausschreibung), sondern eine Beschreibung des Leistungsziels, das von den Bietern auf unterschiedlichen Wegen erreicht werden kann. Die gegenständliche funktionale Ausschreibung fordert daher von den Bietern notwendigerweise auch „konzeptive Leistungen“, wie das vom Auftraggeber vorgegebene Ziel am besten erreicht werden kann. Um die Vergleichbarkeit der Angebote bestmöglich zu gewährleisten, gibt der Auftraggeber im Punkt 1.6.1 jene Maßnahmen vor, die von den Bietern jedenfalls in ihrem Angebot zu berücksichtigen und daher anzubieten sind.

1.8 Zulässigkeit von Subunternehmerleistungen

Die Weitergabe von Teilen der Leistung an Subunternehmer durch den Bieter ist nur bis zu jenem Ausmaß zulässig, auf das sich der Bieter im Eignungs- und Auswahlverfahren festgelegt hat. Jede Abweichung von den im Teilnahmeantrag gemachten Angaben ist dem Auftraggeber im Begleitschreiben zum Angebot anzuzeigen. Im Angebot ist detailliert anzugeben, welche Leistungen durch welche Subunternehmer erbracht werden sollen.

Der Auftragnehmer darf sich ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers keiner anderen als der im Angebot genannten Subunternehmer zur Vertragserfüllung bedienen.

1.9 Bietergemeinschaften

Bietergemeinschaften bzw. Arbeitsgemeinschaften können nur in jener Zusammensetzung Angebote einreichen, in der sie zur Angebotsstellung eingeladen wurden. Wird dem Angebot einer Bietergemeinschaft zugeschlagen, so haben die erfolgreichen Bieter gemäß ihrem Angebot eine Arbeitsgemeinschaft (ARGE) zu bilden. Es sind alle Gemeinschaftsmitglieder zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistung und für sonstige Verpflichtungen aus dem Vertrag solidarisch verpflichtet. Die Arbeitsgemeinschaft hat den Auftraggebern einen in allen Belangen der Vertragsabwicklung Bevollmächtigten bekannt zu geben. Allfällige Änderungen in der Person des für die Arbeitsgemeinschaft Bevollmächtigten sind ebenso schriftlich den Auftraggebern bekannt zu geben. Einschränkungen des Umfanges der Vollmacht(en) des Vertreters der Arbeitsgemeinschaft sind unwirksam.

Wenn von der Arbeitsgemeinschaft kein zur Abwicklung des Vertrages bevollmächtigter Vertreter namhaft gemacht wird oder nicht mehr vorhanden ist, kann der Vertrag mit jedem beliebigen Mitglied der Arbeitsgemeinschaft mit Wirksamkeit für sämtliche Mitglieder derselben abgewickelt werden. Erklärungen eines ARGE-Partners oder Erklärungen an diesen, gelten in diesem Fall als von allen und gegenüber allen bindend abgegeben.

1.10 Zulässigkeit von Teilangeboten

Die Legung von Teilangeboten ist gemäß § 81 Abs 3 BVergG nicht zulässig.

1.11 Zulässigkeit von Alternativangeboten

Alternativangebote sind auch ohne Abgabe eines ausschreibungskonformen Hauptangebots zugelassen. Rechtliche und kommerzielle Alternativen sind ausgeschlossen.

Gemäß § 69 Abs 2 BVergG gilt als Mindestanforderung an ein technisches Alternativangebot die Erbringung von gleichwertigen, in der Leistungsbeschreibung samt Anhängen und Beilagen (Punkt 0.2 der Ausschreibungsunterlagen) angegebenen Funktionen und Leistungsmerkmalen. Bei Änderungen an den Schnittstellen zu anderen Projekten, sind sämtliche Aufwendungen, die dem Auftraggeber dadurch entstehen können, durch den Bieter in seinem Angebot zu berücksichtigen und mit der Angebotssumme abgegolten.

Alternativangebote müssen mit den ausgeschriebenen Leistungen zumindest gleichwertig sein, wofür der Bieter bereits mit der Abgabe des Angebotes beweispflichtig ist. Sie müssen ähnlich der vorliegenden Ausschreibung aufgebaut sein. Die Gleichwertigkeit wird anhand der Funktionalität beurteilt, die die ausgeschriebene Leistung nach den Vorgaben der Ausschreibungsunterlagen haben soll. Besondere Vor- und Nachteile der angebotenen Alternativlösungen sind ausführlich zu erläutern.

Ein Alternativangebot hat jedenfalls die in Punkt 1.6.1 geforderten Musskriterien zu erfüllen. Die Bewertung eines Alternativangebotes erfolgt nach den festgelegten Zuschlagskriterien.

Alternativangebote sind auf jeder Seite mit der Bezeichnung „Alternativangebot“ zu kennzeichnen.

1.12 Bindungsfrist der Angebote

Die Bindungsfrist beträgt 6 Monate, gerechnet ab dem Ende der Angebotsfrist. Während der Bindungsfrist ist der Bieter an sein Angebot gebunden. Der Bieter verpflichtet sich, der vergebenden Stelle innerhalb der Bindungsfrist alle von dieser geforderten Unterlagen innerhalb der jeweils gesetzten Frist ohne Kosten zur Verfügung zu stellen.

1.13 Vergütung von Angebotsarbeiten

Das Anbieten der geforderten Funktionalitäten samt den erforderlichen Vorarbeiten und Kalkulationen, die Erstellung etwaiger Alternativangebote sowie die Anfertigung sonstiger in den Bedingungen angeführten Anlagen und Nachweise werden nicht vergütet. (Anmerkung: siehe § 86 Abs 3 BVergG).

1.14 Präsentation

Für die detaillierte Evaluierung der angebotenen Leistungen behält sich der Auftraggeber die Durchführung einer Präsentation vor. Für die Präsentation sind voraussichtlich in Summe drei Stunden einzuplanen. Der Ort und der Zeitpunkt der jeweiligen Präsentation werden gesondert bekannt gegeben.

Die Kosten für diese Präsentation einschließlich der Beistellung entsprechender Mitarbeiter des Bieters sowie aller anderen Dienstleistungen am Ort der Präsentation hat der Bieter zu tragen. Das Ergebnis der Präsentation findet keinen Eingang in die Bewertung des besten Angebots. Es wird erwartet, dass die Präsentation vom Projektleiter und dem verantwortlichen Systementwickler vorgenommen wird.

1.15 Preise

Die Preise haben gemäß § 60 Abs 1 BVergG im Preisangebotsverfahren erstellt zu werden. Rechnerisch fehlerhafte Angebote werden gemäß § 94 Abs 4 BVergG ausgeschieden. Eine Vorreihung infolge Berichtigung eines Rechenfehlers ist nicht zulässig. Gefordert werden Preise in EUR inklusive aller Gebühren und Abgaben. Die gesetzliche Umsatzsteuer ist getrennt auszuweisen. Nachlässe oder Preisminderungen sind in die Preise zu inkludieren. Sämtliche anfallenden Reisekosten und Nebenkosten sind zu inkludieren. Als Erfüllungsort der Leistungserbringung gelten dabei alle Standorte des Auftraggebers und der Anbieter mobiler sozialer Dienste (Vereine) in Kärnten.

Die Preise sind grundsätzlich entsprechend dem Raster der Ausschreibung (siehe Punkt 6 der Ausschreibungsunterlagen) aufzugliedern.

Die Preisangaben für das in Punkt 1.6.2 näher beschriebene Leistungsbild haben für die Dauer eines Jahres nach Auftragserteilung als Festpreis zu erfolgen. Der Preis ist als Pauschalpreis zu verstehen, der alle Kosten einer vollständigen Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen über die Vertragslaufzeit enthält. Über diesen Pauschalpreis hinaus dürfen keinerlei Kosten zur Anrechnung gebracht werden; dies gilt insbesondere für Kosten für Mehraufwand, Kosten der Vertragserrichtung, des Urheberrechtsgesetzes, Entsorgungskosten, die Kosten für die Hardware- und Softwarebeschaffung durch den Auftraggeber etc. Ausgenommen von diesem Pauschalpreis sind lediglich die Kosten für Aufwendungen, die vom Auftraggeber gesondert in Auftrag gegeben werden.

Der Bieter hat bei seiner Kalkulation insbesondere darauf zu achten, dass alle erforderlichen Tätigkeiten einschließlich der Koordination und der Projektleitung vom angegebenen Preis erfasst sind.

1.16 Abweichungen bei Angebotsbedingungen

Die Angebote müssen, um vollständig zu sein, die in den Ausschreibungsunterlagen enthaltenen Vorgaben, insbesondere die in Punkt 0.2 verlangten Unterlagen und Beilagen enthalten, sowie die in den Punkten 3-5 dargelegten Leistungsanforderungen abdecken. Auf alle Leistungsanforderungen ist im Angebot einzugehen.

1.17 Widerrufs Klausel

Der Auftraggeber behält sich vor, bei einer wesentlichen Änderung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen (insbesondere bei einer massiven Einschränkung des derzeit genehmigten Budgetrahmens oder einer wesentlichen Änderung seiner Organisationsstruktur) von einer Vergabe der Leistung Abstand zu nehmen und das Verfahren zu widerrufen. Der

Auftraggeber hat die von ihm erwarteten und auch finanziell maximal tragbaren Anschaffungs- und Betriebskosten erhoben. Der Auftraggeber behält sich vor, bei einem Verhandlungsergebnis, dass die im Landesvoranschlag 2003 budgetierten Mittel nicht unterschreiten, das Verhandlungsverfahren wegen Vorliegen zwingender Gründe zu widerrufen.

1.18 Einhaltung des österreichischen Arbeits- und Sozialrechts

Bei der Erstellung des Angebotes ist zu berücksichtigen, dass für in Österreich zu erbringende Leistungen die in Österreich geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften einzuhalten sind. Im Auftragsfall hat der Bieter diese Vorschriften, soweit die Leistungen in Österreich erbracht werden, einzuhalten.

Der Bieter hat im Auftragsfall darüber hinaus die sich aus den Übereinkommen Nr. 29, 87, 94, 95, 98, 100, 105, 111 und 138 der Internationalen Arbeitsorganisation, BGBl. Nr. 228/1950, Nr. 20/1952, Nr. 39/1954, Nr. 81/1958, Nr. 86/1961, Nr. 111/1973 und BGBl. III Nr. 200/2001, ergebenden Verpflichtungen, einzuhalten.

Auskünfte über die bei der Durchführung des Auftrages geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften erteilen die örtlich zuständigen Gliederungen der gesetzlichen Interessensvertretungen der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer.

1.19 Unklarheiten in den Ausschreibungsunterlagen

Der Auftraggeber behält sich vor, Berichtigungen und Ergänzungen zu den Ausschreibungsunterlagen innerhalb der Angebotsfrist vorzunehmen und diese allen Bietern schriftlich mitzuteilen. Sofern der Umfang der Ergänzungen oder der Zeitpunkt der Ergänzung es erforderlich macht, wird der Auftraggeber die Angebotsfrist erstrecken. Der Bieter ist verpflichtet, diese Berichtigungen und Ergänzungen bei seiner Anbotlegung zu berücksichtigen.

Der Bieter bestätigt mit der Abgabe des Angebotes, dass die Leistungen in den Ausschreibungsunterlagen vollständig beschrieben sind und auch keine Teilleistungen fehlen, die zur einwandfreien Erfüllung des Vertrages notwendig sind. Bestehen nach Ansicht des Bieters bei der Auslegung des Ausschreibungstextes mehrere Möglichkeiten bzw. erscheint etwas unklar, so hat der Bieter vor Abgabe des Angebotes eine Klärung herbeizuführen. Nach Vertragsabschluss gilt die Art der Auslegung, die vom Auftraggeber vorgesehen ist.

Der Bieter hat darüber hinaus die Ausschreibungsunterlagen auf Vollständigkeit zu prüfen. Sollten sich bei der Prüfung der Ausschreibungsunterlagen Widersprüche, sonstige Unklarheiten oder (vermutete) Verstöße gegen Vergabebestimmungen ergeben, so hat der Bieter dies umgehend dem Auftraggeber mitzuteilen. Mit der Angebotsabgabe bestätigt der Bieter, dass die Ausschreibungsunterlagen einer vollständigen Prüfung unterzogen worden sind, dass die Ausschreibungsbestimmungen den gesetzlichen Vorgaben (insbesondere dem BVergG) entsprechen, dass die Ausschreibungsunterlagen für seine Kalkulation ausreichend sind und dass der Bieter die zu erbringenden Leistungen sowie alle damit verbundenen Kosten mit der erforderlichen Genauigkeit beurteilen kann. Mit Abgabe des Angebotes bestätigt der Bieter darüber hinaus, dass Irrtümer, sowie Fehleinschätzungen des Bieters einen Teil des Unternehmensrisikos bilden und zu seinen Lasten gehen.

1.20 Form von Anfragen

Anfragen sind ausschließlich per E-Mail und in deutscher Sprache bis spätestens 12.12.2003, 12:00 Uhr einlangend, an folgende Stellen zu richten:

Sie müssen in deutscher Sprache formuliert, mit einem Hinweis auf die Vergabe "**Anfrage zur Ausschreibung Zeit- und Leistungserfassung bei sozialen Diensten in Kärnten**" gekennzeichnet und bis spätestens Uhr, bei der vergebenden Stelle eingelangt sein.

Da Anfragen und deren Antworten im Sinne der Gleichbehandlung aller Bieter an alle Teilnehmer des Vergabeverfahrens versandt werden müssen, ist der Text der Anfragen so zu formulieren, dass er keine Aufschlüsse über den Fragesteller zulässt.

Die Anfragen werden gesammelt und anonymisiert unter der vom Bewerber/der Bewerbungsgemeinschaft bei der genannten Zustelladresse (vorzugsweise per E-Mail, ansonst per Fax oder per Brief) beantwortet.

1.21 Angebotsabgabe und Einreichform

Das gegenständliche Angebot ist in gebundener Form und in einfacher (Original)Ausfertigung und einer Kopie in einem verschlossenen Kuvert mit der Aufschrift

„Nicht öffnen!

Angebot Zeit- und Leistungserfassung bei mobilen sozialen Diensten in Kärnten“

bis spätestens **7.1.2006, 12:00 Uhr** (einlangend) an die vergebende Stelle Amt der Kärntner Landesregierung, Abteilung 13 – Soziales, Jugend, Familie und Frau, Kanzleistelle, Arnulfplatz 2, A-9020 Klagenfurt zu senden oder persönlich im Amt der Kärntner Landesregierung, Abteilung 13 – Soziales, Jugend, Familie und Frau, Zimmer 204, Arnulfplatz 2, A-9020 Klagenfurt abzugeben. Die Abgabe von elektronischen Angeboten ist mangels Vorliegens der technischen und sonstigen Voraussetzungen beim Auftraggeber ausgeschlossen. Ein Datenträgeraustausch ist nicht vorgesehen. Das Risiko des rechtzeitigen Eingangs des Angebots trägt der Bieter. Verspätet eingelangte Angebote werden als solche gekennzeichnet und ausgeschieden.

Das Angebot und sämtliche Unterlagen sind in deutscher Sprache zu verfassen. Beilagen und Nachweise sind in aktueller Fassung, in Kopie und in deutscher Sprache bzw. – soweit sie nicht in deutscher Sprache abgefasst sind – in Kopie und in beglaubigter deutscher Übersetzung beizulegen. Technische Beilagen können auch in englischer Sprache beigebracht werden. Produktspezifische Erläuterungen bzw. Beschreibungen oder vom Bieter verwendete Abkürzungen, die von der allgemein üblichen Fachterminologie des Anwendungsbereiches der IT-Komponenten abweichen, sind von den Bietern in einer gesonderten Beilage zu erklären.

Angebotene Komponenten, von denen zu erwarten ist oder bekannt ist, dass deren Produktion innerhalb von 6 Monaten eingestellt wird, sind im Angebot als "Auslaufmodell" zu kennzeichnen. Komponentenänderungen zwischen Angebotslegung und Leistungserbringung

sind dem Auftraggeber anzuzeigen. Eine schuldhafte Nichteinhaltung dieser Pflicht berechtigt den Auftraggeber zum Vertragsrücktritt.

Falls in dieser Ausschreibung aus Gründen der Verständlichkeit in technischen Spezifikationen Produktbezeichnungen, geschützte Marken oder Bezeichnungen von Industriestandards verwendet werden, sind auch Lieferungen und Leistungen gleichwertiger Art, die zu den genannten Produkten voll kompatibel sind, ausschreibungskonform.

Der Bieter hat die grau unterlegten Felder der gegenständlichen Ausschreibungsunterlage auszufüllen und die unter Punkt 0.2 angeführten Unterlagen beizulegen. Das Angebot ist vom Bieter an der dafür vorgesehenen Stelle (Punkt 0.6 unten) einmal rechtsgültig zu unterfertigen. Darüber hinaus sind alle Seiten des Angebots (einschließlich der Beilagen) in der rechten unteren Ecke mit dem Firmenstempel des Bieters zu versehen, sodass eine eindeutige Zuordnung der beigelegten Unterlagen zum jeweiligen Bieter möglich ist.

Mit der rechtsgültigen Unterfertigung anerkennt der Bieter ohne Einschränkungen alle Bestimmungen dieser Ausschreibung (insbesondere die verfahrensrechtlichen Bestimmungen, die Angaben zu den Leistungsbereichen sowie die rechtlichen Rahmenbedingungen).

Das Angebot ist durch Ausfüllen der Vordrucke der vergebenden Stelle in kopierfähiger, farbbeständiger Block- oder Maschinenschrift ohne Korrekturen zu erstellen. Die Verwendung von Korrekturlack oder Radierungen und dergleichen ist unzulässig. Korrekturen müssen deutlich erkennbar sein und vom Bieter unter Angabe des Datums gesondert rechtsgültig unterfertigt sowie im Begleitschreiben angeführt werden. Für die im Leistungsverzeichnis angegebenen Punkte sind Ergänzungsblätter zu verwenden. Falls bei einem Punkt zu wenig Platz vorhanden ist, sind ebenfalls Ergänzungsblätter zu verwenden.

1.22 Verständigung von der Zuschlagsentscheidung

Bevor der Auftraggeber den Zuschlag an den Bestbieter erteilt, wird er nach Abschluss der internen Entscheidungsfindung (Zuschlagsentscheidung) allen noch im Vergabeverfahren verbliebenen Bietern unverzüglich schriftlich bekannt geben, welchem Bieter er den Zuschlag zu erteilen beabsichtigt. Der Auftraggeber wird zwischen der Zuschlagsentscheidung und dem tatsächlichen Vertragsabschluss jedenfalls eine Stillhaltefrist von 2 Wochen einhalten.

Der in Aussicht genommene Bestbieter kann aus der Bekanntgabe der Zuschlagsentscheidung keine Rechte ableiten. Der Leistungsvertrag kommt erst mit dem Zugang der schriftlichen Verständigung vom Zuschlag an den Bestbieter und nicht schon mit der Verständigung von der Zuschlagsentscheidung zustande.

1.23 Verständigung von der Einleitung eines Feststellungsverfahrens

Der Auftraggeber wird alle Bieter unverzüglich per Telefax von der Einleitung eines Feststellungsverfahrens (Antrag auf Feststellung gemäß § 164 Abs 1 Z 3 BVergG) und der geltend gemachten Rechtswidrigkeit verständigen.

1.24 Beschränkung der Haftung für Schadenersatz

Der Auftraggeber und die vergebende Stelle haften im Rahmen des Vergabeverfahrens ausschließlich im Falle nachgewiesener grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes für Schadenersatz.

2 Zuschlagskriterien und Gewichtung

2.1 Allgemeines

Der Bestbieter (das wirtschaftlich und technisch günstigste Angebot) der gegenständlichen Ausschreibung wird über den angebotenen Preis, die Produktkonzeption und den angebotenen Zeitplan ermittelt (Zuschlagskriterien). Der Ermittlung des Bestbieters liegen die im Hauptangebot (gleiches gilt auch für Alternativangebote) angebotenen Leistungen zugrunde.

Die Bewertung der Zuschlagskriterien erfolgt nach folgender Gewichtung:

Preis	40 %
Produktkonzeption	50 %
Zeitplan	10%

Je Zuschlagskriterium werden maximal 100 Bewertungspunkte vergeben. Die im jeweiligen Zuschlagskriterium erreichten Punkte werden nach den je Zuschlagskriterium angeführten Gewichtungen gewichtet (d.h. mit den Faktoren 0,5, 0,4 bzw. 0,1 multipliziert) und miteinander addiert.

Als das technisch und wirtschaftlich günstigste Angebot geht das Angebot aus der Bewertung hervor, das in Summe die höchste Punktezahl erreicht.

2.2 Bewertung des Zuschlagskriteriums „Preis“

Zur Bewertung des Zuschlagskriteriums „Preis“ wird der gesamte Anschaffungspreis sowie der für die monatlichen Betriebs- bzw. Wartungskosten angegebene Preis herangezogen. Für die Preiskategorie „Anschaffungspreis“ werden 40 Punkte vergeben, für die Preiskategorie „monatliche Betriebs- und Wartungskosten“ ist eine Punkteanzahl von maximal 60 Punkten erreichbar. Die Verteilung der Punkte erfolgt linear. Das jeweils monetär günstigste Angebot erhält das jeweilige Punktemaximum, ein Angebot, das doppelt so teuer oder teurer als das günstigste Angebot ist, erhält 0 Punkte. Die in den einzelnen Preiskategorien erreichten Punkte werden addiert und mit dem Faktor 0,4 gewichtet.

2.3 Bewertung des Zuschlagskriteriums „Produktkonzeption“

Das Zuschlagskriterium „Produktkonzeption“ wird durch die Bewertung nachfolgender Konzepte sowie die Erfüllung der Anforderungen bewertet. Die Gesamtpunkteanzahl für die Produktkonzeption ergibt sich wie folgt:

Faktor für Konzept bezüglich Vereinsanbindung:	0,3
Faktor für Konzept bezüglich Erfassungsgerät:	0,3
Faktor für Konzept für technische Umsetzung:	0,1
Faktor für Anforderungserfüllung:	0,3

Die jeweils erreichten Punktezahlen werden mit den oben genannten Faktoren multipliziert.

2.3.1 Grobkonzepte zur Projektabwicklung

Die Bewertung der Konzeption des angebotenen Produkts erfolgt anhand folgender Grobkonzepte, die vom Bieter zu erstellen sind:

Grobkonzept bezüglich Vereinsanbindung

- Konzepte für die Umsetzung der Sicherheitsvorgaben
- Konzepte für die Koppelung mit den Abrechnungssystemen
- Konzepte für die Authentifizierung an der Weboberfläche
- Konzept bzw. Beschreibung des webbasierten Reportgenerators
- Konzept für die Wartung der implementierten Geschäftsprozesse
- Konzept für die Benutzeroberfläche und die Benutzerinteraktion

Grobkonzept bezüglich Erfassungsgerät

- Konzepte für das Clientrollout im laufenden Betrieb
- Konzept für die Inbetriebnahme eines neu angeschafften Erfassungsgerätes
- Beschreibung des vollständigen bidirektionalen Informationsflusses zwischen Serverbereich und Erfassungsgerät
- Anfallende Datenmenge zum Serverbereich unter der Annahme von 3 Mio. Einsatzdaten

Grobkonzept für technische Umsetzung und Ausbaufähigkeit

- Konzept für die einzelnen Systemteile und deren Funktionalität
- Beschreibung der Schnittstellen zwischen den Systemteilen
- Beschreibung des Datenflusses in die Datenbanken
- Beschreibung der Skalierbarkeit
- Engine für die Umsetzung der implementierten Geschäftsprozesse
- Datenbank Engine

Jedes Grobkonzept wird von einer Jury des Auftraggebers wie folgt bewertet:

- Sehr gut: 120 Punkte
Eine sehr gute Bewertung erhält der Bieter bei lückenloser Aufarbeitung der Aufgabenstellungen, wobei auch auf die inhaltlichen Analysen sehr viel Wert gelegt wird. Es wird eine schlüssige leicht nachvollziehbare strategische Argumentation erwartet, die auch Aussagen zum (zeitlichen) Projektmanagement sowie zur Verteilung und Gewichtung der Gesamtkosten aller vorgesehenen Maßnahmen macht
- Gut: 90 Punkte
Eine Bewertung mit gut erhält der Bieter bei einer gut nachvollziehbaren und guten Aufarbeitung der Aufgabenstellungen.
- Befriedigend: 60 Punkte
Eine Bewertung mit befriedigend erhält der Bieter bei einer nachvollziehbaren und zufriedenstellenden Aufarbeitung der Aufgabenstellungen.
- Genügend: 30 Punkte
Eine Bewertung mit genügend erhält der Bieter bei einer schwer nachvollziehbaren oder lückenhaften Aufarbeitung der Aufgabenstellungen.
- Nicht genügend: 0 Punkte

Eine Bewertung mit nicht genügend erhält der Bieter bei einer kaum nachvollziehbaren oder ungenügenden Aufarbeitung der Aufgabenstellungen.

Jedes Konzept darf inklusive allfälligem Deckblatt und Inhaltsverzeichnis maximal acht A4-Seiten umfassen. Die Mindestschriftgröße ist Times New Roman 10 Punkt. Grobkonzepte, die diesen Umfang überschreiten, werden nicht bewertet.

2.3.2 Erfüllung des gestellten Anforderungsprofils

Der Grad der Anforderungserfüllung wird durch Auswertung der Angaben des Bieters zu den in der Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen ermittelt.

Die Musskriterien sind in Punkt 1.6.1 definiert.

Pro Anforderung werden folgende Punkte vergeben:

Priorität	Anforderungserfüllung		
	voll erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt
hoch	12	0	-12
mittel	6	0	-6
niedrig	4	0	-4

Anforderungen, für die der Bieter keinen Erfüllungsgrad angibt („undefiniert“), gelten als nicht erfüllt.

Alle in der Leistungsbeschreibung genannten Muss-Anforderungen hat der Bieter grundsätzlich voll zu erfüllen. Für Anforderungen dieser Kategorien, die der Bieter als „teilweise erfüllt“ oder „nicht erfüllt“ kennzeichnet, weil er sie beispielsweise aufgrund seiner Konzeption als nicht notwendig oder sinnvoll erachtet, muss der Bieter eine schlüssige Begründung anführen, aus der ersichtlich ist, warum der Bieter die Anforderung nicht voll erfüllen kann oder will.

Fehlt diese schlüssige Begründung, so werden bei teilweiser Erfüllung dieser Anforderungen 6 Punkte abgezogen, bei Nicht-Erfüllung 12 Punkte (siehe Punktwerte in Klammern in obiger Matrix).

Die Gesamtpunkteanzahl für die Anforderungserfüllung wird auf 100 Punkte skaliert.

Der Auftraggeber behält sich vor, alle Angebote, die bei der Anforderungserfüllung nicht mindestens 75 % der Gesamtpunkteanzahl erreichen, auszuschneiden.

Die Gesamtpunkteanzahl für die Produktkonzeption (Konzepte und Anforderungsprofil) wird auf 100 Punkte skaliert und fließt mit 50 % in die Gesamtbewertung ein.

2.4 Bewertung des Zuschlagskriteriums „Zeitplan“

Zur Bewertung des Zuschlagskriteriums „Zeitplans“ wird der vom Bieter betreffend Feldstudie, gesamter Softwareentwicklung und die Umsetzung des Gesamtprojektes vorzulegende Zeitplan herangezogen.

Meilensteine	Beginn in Wochen relativ zur Auftragsvergabe
Beginn der Feldstudie	
Beginn der Abnahme (spätestens 1.7.2004)	
Beginn der Inbetriebnahme	
3 Vereine sind auf das neue System umgestellt	
6 Vereine sind auf das neue System umgestellt	
9 Vereine sind auf das neue System umgestellt	
11 Vereine sind auf das neue System umgestellt (spätestens 31.12.2004)	

Da die Anzahl der Erfassungsgeräte pro Verein unterschiedlich ist, werden die Vereine gemeinsam mit dem Auftraggeber immer so ausgewählt, dass die Anzahl der neu eingebundenen Erfassungsgeräte nach Möglichkeit jeweils etwa gleich ist.

Für folgende drei Perioden werden jeweils getrennt Punkte vergeben:

Periode zwischen Auftragsvergabe und Beginn der Feldstudie (20 Punkte)

Periode zwischen Auftragsvergabe und Abnahme (40 Punkte)

Periode zwischen Beginn der Inbetriebnahme und Ende der Inbetriebnahme (40 Punkte)

Das Angebot mit der jeweils kürzesten Periode bekommt die jeweils maximale Punkteanzahl und das Angebot mit der längsten Periode bekommt 0 Punkte. Dazwischen wird linear interpoliert.

Die Summe aller drei Punktezahlen wird addiert und geht mit 10 % in die Gesamtbewertung ein.

2.5 Punktegleichstand

Bei gleicher Punkteanzahl (diese liegt auch dann vor, wenn maximal 2 Punkte Abstand zwischen dem erst- und dem zweitgereihten Angebot besteht) wird jenem Angebot der Vorzug gegeben, das im Zuschlagskriterium „Preis“ die höhere Punktzahl erreicht hat.

3 Funktionale Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung entstand in enger Zusammenarbeit mit den zukünftigen Nutzern des Systems (Vereine und Landesregierung).

3.1 Feldstudie

Wie bereits erwähnt, gibt es bezüglich des Einsatzes eines elektronischen Erfassungssystems im mobilen Pflegebereich noch keine Erfahrungen. Das in dieser Leistungsbeschreibung beschriebene System mit Chipkarten ist ein Vorschlag des AG. Für die Identifizierung der KlientInnen und der MitarbeiterInnen gibt es auch andere Möglichkeiten. Eine Lösung auf Barcode basierend scheidet zwar von vornherein aus (Kopierschutz nicht gewährleistet), der AN ist aber eingeladen andere technische, auf modernen Konzepten basierende Möglichkeiten, vorzuschlagen.

Eine interessante Alternative wäre der Einsatz eines im PDA integrierten berührungslosen Lesers und ein im Patientenakt eingeschweißter Transponder. Die Identifizierung der MitarbeiterIn könnte in diesem Fall über eine Fingerprint Reader erfolgen.

Es wird vom AN gefordert, nach der Auftragsvergabe so rasch wie möglich eine vierwöchige Feldstudie in enger Zusammenarbeit mit den Nutzern durchzuführen.

Die Ergebnisse der Feldstudie sollen sein:

1. Festlegung der Benutzeroberflächen (einfache Bedienung, schnelle Erfassung der Leistungen, Praktikabilität der Masken für die Bearbeitung der Einsatzdaten usw.).
2. Absicherung der Patientenidentifizierung durch Praxistests.
3. Spezifikation der Erfassungsgeräte (Speicherbedarf, Stromversorgung, Anbindung an das Internet über GPRS-Modul oder Bluetooth und Handy, Bedarf von Schutzhüllen, Anforderungen an das Display usw.).
4. Sind die beschriebenen Daten und Funktionen ausreichend oder müssen hier notwendige Ergänzungen vorgenommen werden.
5. Wie bewähren sich die beschriebenen Geschäftsprozesse (Abwicklung von Einsätzen, Bearbeitung und Übernahme der Daten usw.) in der Praxis.
6. Gibt es Bedarf an zusätzlichen Berichten.

In der Feldstudie wird vom AN ein Prototyp angeboten, mit dem der gesamte Zyklus von der Zeit- und Leistungserfassung bei der KlientIn bis zur Nachbearbeitung der Einsatzdaten und zum Abruf der Reports im Verein getestet werden kann. Die Teststammdaten der beteiligten MitarbeiterInnen und KlientInnen werden vom AN entsprechend den Vorgaben der Vereine in das System händisch übernommen.

Fragen bezüglich ergonomischer Benutzerdialoge bzw. Mindestanforderungen bezüglich der technischen Ausstattung der mobilen Erfassungsgeräte sind nicht Teil der gegenständlichen Leistungsbeschreibung und sollen im Rahmen der vierwöchigen Feldstudie fixiert werden. Um den Aufwand der Feldstudie abschätzen zu können, sind neben den notwendigen Programmier- und allen begleitenden Arbeiten, zwei Personen des AN, für die direkte Unterstützung der Praxistests vor Ort für einen Monat einzuplanen. Es ist notwendig, dass die MitarbeiterInnen der Vereine bei Ihrer Arbeit begleitend unterstützt werden, da nur so eine gesicherte Aussage über die Praxistauglichkeit gemacht werden kann. Mit dem AG ist während der gesamten Studie intensiver Kontakt zu halten. Die Umsetzung der Ergebnisse der Feldstudie in die Spezifizierung der mobilen Erfassungsgeräte und damit deren Ausschreibung obliegt dem AG.

Nicht auszuschließen ist, dass durch diese Feldstudie zusätzliche notwendige funktionelle Anforderungen offensichtlich werden, die in dieser Leistungsbeschreibung nicht beschrieben sind. Diese zusätzlichen Anforderungen werden in einer Ergänzung zur Leistungsbeschreibung definiert, der AG wird danach darüber entscheiden, ob er diese Ergänzungen im Rahmen von Change requests übernehmen (Siehe Kapitel 1.6.2.2 optionaler Leistungsteil).

An der Feldstudie werden 3 Vereine mit jeweils 2 MitarbeiterInnen teilnehmen. Die notwendigen 6 Stück Erfassungsgeräte und Chipkarten bzw. Transponder werden vom AN zur Verfügung gestellt.

3.2 Allgemeine Anforderungen zu Hardware, Netzwerk und Software

3.2.1 Hardware

Erfassungsgerät, Konfiguration:

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Beschaffung von PDAs nicht Gegenstand dieser Ausschreibung ist. Die genaue Spezifikation der Erfassungsgeräte wird erst am Ende der Feldstudie definiert. Der AN hat die Pflicht, an dieser Spezifikation mitzuwirken, indem er schriftlich begründete Vorgaben, wie etwa minimale Speicherkapazität etc., nennt, die für das Funktionieren der Software erforderlich sind.

Es wird erwartet, dass die Software auf einer Standardplattform wie etwa JVM oder DotNet entwickelt ist, und somit den Hersteller eines Erfassungsgerätes bzw. eines Chipkartenlesers NICHT impliziert.

Entsprechend dieser Spezifikation werden die Erfassungsgeräte vom AG ausgeschrieben, und in sinnvollen Tranchen sukzessive eingekauft.

Als Erfassungsgeräte für vor Ort erbrachte Leistungen sind Handhelds (PDAs) vorgesehen. Diese werden den AußendienstmitarbeiterInnen der Vereine mit einer Anbindung zur Zentrale und einer lokalen Applikation zur Verfügung gestellt. Die Handhelds sollen mit einer Kommunikationsschnittstelle auf Basis GPRS bzw. Internet und einem Chipkartenleser ausgestattet sein.

Die Verbindung zur Zentrale von den einzelnen Handhelds soll mittels GPRS realisiert werden. Die angebotene Soft- und Hardwarelösungen muss daher zu sämtlichen derzeit am

Markt angebotenen gängigen Handheld- Modellen mit dem Betriebssystem PocketPC 2003 kompatibel sein.

Serverbereich:

Die vom Bieter angebotene Hardware für Server und Firewall muss vom Bieter im Angebot genau spezifiziert sein. Die Architektur des Netzwerkes im serverseitigen Bereich muss als Schema dem Angebot beiliegen. Der AN übernimmt eigenverantwortlich die laufende Überwachung der Hardware und übernimmt das tägliche Sichern der Daten auf Bändern. Eine Sicherungskopie der Daten ist dem AG auf Wunsch, maximal aber 1 monatlich zu übergeben.

Die im Serverbereich verwendete Hardware ist in den Angebotspreis einzurechnen.

Vereinsbereich:

Die Vereine sollen via http (Clientsoftware entweder Internet Explorer oder Netscape) mit dem Serverbereich kommunizieren. Als Netzwerkinfrastruktur wird ein Private Network (an den Einsatz eines virtuellen PN über das Internet ist **nicht** gedacht) zwischen dem Vereinsstandorten inklusive Zweigstellen und dem Serverbereich gefordert. Eine genaue Listung zu verbundenen Standorte wurde angegeben.

3.2.2 Software

Die Clientsoftware muss auf dem Betriebssystem PocketPC 2003 oder einem Nachfolger lauffähig sein. Die Datenübertragung erfolgt über GPRS oder ein technologisches Nachfolgesystem wie etwa UMTS. Die GPRS-Verbindung soll entweder direkt vom Erfassungsgerät oder über Bluetooth von einem damit verbundenen Handy angeboten werden. Die angebotene Software muss mit beiden Varianten arbeiten können. Die Internetverbindung muss in beiden Varianten automatisch, ohne Benutzerinteraktion aufgebaut werden können.

Vom AN ist monatlich das Datenvolumen zwischen Serverbereich und den Erfassungsgeräten an den AG zu berichten.

Die Software hat bezüglich Architektur, Datenbankdesign und Übertragungsprotokolle dem aktuellen Stand der Technik zu entsprechen.

Die leichte Wartbarkeit der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen elektronischen Geschäftsprozesse wie Bearbeitung und Abrechnung der Einsatzdaten, Pflege des Leistungskataloges oder Verwaltung von Organisationseinheiten (Vereine) und Mitarbeiterrollen bzw. die Erweiterbarkeit des Systems um zukünftige Geschäftsprozesse ist ein wichtiges Qualitätskriterium für das angebotene System und muss vom Bieter glaubhaft dargestellt werden. Das System muss beispielsweise eine Versionierung der Geschäftsprozesse zulassen und ein Management anbieten, welche Version wann verfügbar ist. Ein Zurückschalten auf ältere Versionen muss möglich sein.

Alle für die Implementierung und den Betrieb notwendigen Softwareprodukte wie Datenbank, Webserver, eMailserver etc, die im System verwendet werden, müssen im Angebot dargestellt sein.

Alle für den Betrieb des Systems erforderlichen Lizenzen sind in den Angebotspreis einzurechnen und im Angebot gesondert darzustellen.

Ein weiteres wichtiges Qualitätskriterium des angebotenen Systems ist seine Skalierbarkeit. Der Bieter hat die Skalierbarkeit in seinem Angebot darzustellen.

3.2.3 Systemarchitektur

Ein genauer Überblick über die Systemarchitektur des angebotenen Systems muss dem Angebot beigelegt werden.

Die geforderten Konzepte und technischen Beschreibungen sind bei den Zuschlagskriterien (Produktkonzeption) angegeben.

Die Konzepte sollen in einer möglichst technischen Sprache wie etwa UML-Grafiken abgefasst sein.

Weiter sollen Vorschläge für die gesamten Benutzeroberflächen sowohl am Erfassungsgerät als auch im Webapplikationsbereich abgegeben werden. Erwartet werden Maskendesigns z.B. als Screenshots und Interaktionsdiagramme für die Benutzerdialoge.

3.3 Schnittstelle zu Fremdsystemen

Derzeit werden alle Einsatzdaten von den MitarbeiterInnen handschriftlich erfasst, und anschließend in ein Abrechnungssystem eingegeben. Jeder Verein benutzt sein eigenes Abrechnungssystem in dem auch die Rechnungen für die KlientInnen gedruckt werden bzw. von dem es Verbindungen zum Lohnverrechnungsprogramm gibt. Weiters werden dort alle Stammdaten des Vereins verwaltet. Diese Abrechnungssysteme sollen auch weiterhin verwendet werden. Jedes Abrechnungssystem wird von den Vereinen entsprechend adaptiert, sodass eine elektronische Koppelung zum zentralen Leistungs- und Erfassungssystem möglich ist. Die Adaptierung der Abrechnungssysteme wird zeitgerecht vorgenommen werden.

3.3.1 Datenfluss Abrechnungssystem zum zentralen Serverbereich

Stammdaten, die KlientInnen und MitarbeiterInnen betreffen, müssen in den zentralen Serverbereich gespielt werden. Es wird nicht der gesamte Datensatz überspielt, sondern nur der unten angegebene Ausschnitt. Die Datenpflege wird ausschließlich im Abrechnungssystem der Vereine erfolgen. Werden Daten einer MitarbeiterIn bzw. KlientIn im Abrechnungssystem geändert, stellt das Abrechnungssystem automatisch eine Verbindung zum zentralen Serverbereich her und überspielt den geänderten Datensatz.

Serverseitig muss eine funktionale Schnittstelle angeboten werden, die diesen Datenaustausch ermöglicht. Ausgetauscht wird eine XML-Datei, deren endgültiges Format im Rahmen der Feldstudie definiert wird.

Aufbau eines serverseitigen MitarbeiterInnenstammsatzes
Sozialversicherungsnummer (eindeutige ID),
Vorname, Familienname
Beschäftigungsausmaß in Stunden
Qualifikation

Aufbau eines serverseitigen KlientInnenstammsatzes:
Sozialversicherungsnummer (eindeutige ID),
Vorname, Familienname,
Adresse,
Pflegestufe, Geschlecht

Bemerkung: Sowohl MitarbeiterInnen als auch KlientInnen werden in beiden Systemen über ihre Sozialversicherungsnummer identifiziert. Es muss berücksichtigt werden, dass es KlientInnen gibt, die keine Sozialversicherungsnummer besitzen. Für diese wurde von Seiten des jeweiligen Vereins eine Nummer kreiert, um im bestehenden Abrechnungssystem arbeiten zu können. Das System muss diese Nummern, die nur innerhalb des Vereins eindeutig sind, verwenden können.

Weiters muss serverseitig eine funktionale Schnittstelle angeboten werden, über die empfangene Stammdaten auf Konsistenz mit dem serverseitigen Datenbestand geprüft werden. Das Ergebnis wird in einer HTML-Seite auf der Webapplikation angezeigt, die über Menüauswahl aufgerufen werden kann.

Beispiel einer Ausgabe:

Konsistenzprüfung 1.2.2006:

Es wurden 223 Datensätze geprüft.

220 Datensätze sind konsistent mit dem Abrechnungssystem.

<Auflistung der Inkonsistenzen>

Sollen die Daten abgeglichen werden? (j/n)

3.3.2 Datenfluss zentraler Serverbereich zum Abrechnungssystem

Überspielt werden die Einsatzdaten. Das Abrechnungssystem gibt zuerst bekannt, in welchem Zeitfenster die gewünschten Einsatzdaten liegen müssen, und übernimmt dann alle betreffenden Einsatzdaten in der aktuellsten Ausprägung (siehe Übersteuern von Einsatzdaten). Das Zeitfenster wird von den MitarbeiterInnen über das Abrechnungssystem definiert.

Serverseitig muss eine funktionale Schnittstelle angeboten werden, die diesen Datenaustausch ermöglicht. Ausgetauscht wird eine XML-Datei, deren endgültiges Format im Rahmen der Feldstudie (siehe Pkt. 3.1) definiert wird.

Aufbau eines Datensatzes:

- ID
- Datum
- SV-Nummer Klient
- SV-Nummer MitarbeiterIn
- Wegzeit in Minuten
- Anzahl der Kilometer
- Fahrzeugart (privat, dienstlich)
- Beginn des Einsatzes (Uhrzeit)
- Ende des Einsatzes (Uhrzeit)
- Leistungen
- Verrechnung intern (boolean)
- Verrechnung extern (boolean)

Einsatzdaten, die in das Abrechnungssystem überspielt wurden, können serverseitig nicht mehr bearbeitet (übersteuert) werden. Auf dem Formular „Einsatzdaten bearbeiten“ sind diese gesperrten Datensätze farblich zu kennzeichnen. Zur Abrechnung mit der Landesregierung kommen nur Einsatzdaten, die in das Abrechnungssystem übernommen wurden. Siehe Kapitel 4.2.1 Kontrolle, Bearbeitung der Einsatzdaten.

Überspielt werden nur gültige Datensätze. Das sind Einsatzdaten, bei denen die SV-Nummern der KlientIn und der MitarbeiterIn definiert sind (siehe Probleme bei der Erfassung von Einsatzdaten).

3.4 Sicherheitsanforderungen

Alle vereinsbezogenen Informationen wie Mitarbeiter-, Klienten- und Einsatzdaten, die im Abrechnungssystem gespeichert werden, sind streng vertraulich und unterliegen dem Datenschutz. Daraus ergibt sich, dass ein Verein ausschließlich auf seine Daten Zugriff hat. Selbst innerhalb eines Vereines sollen MitarbeiterInnen nicht alle Einsatzdaten sehen dürfen, sondern nur auf jene Zugriff besitzen, die in ihrem Verantwortungsbereich liegen. Die Vereinsdaten müssen in einer exklusiv dem Verein zugeordneten Datenbank (Vereinsdatenbank) gespeichert werden. Die Landesregierung hat keine Zugriffsrechte auf Vereinsdatenbanken. Die Einsatzdaten der Vereine werden anonymisiert bezüglich MitarbeiterIn und KlientIn in eine eigene Datenbank der Landesregierung eingespielt. Um die geographischen Berichte erstellen zu können, müssen allerdings Wohnort und Postleitzahl der KlientIn übernommen werden. Weiter sollen auch Geschlecht und Alter übernommen werden.

Derzeit werden die Daten bei den Vereinen gespeichert und sind damit physisch vor unbefugten Fremdzugriff geschützt. Auf die Daten kann nur von bestimmten Computern in den Vereinen zugegriffen werden, sodass auch ein Schutz innerhalb einer Vereinsorganisation besteht.

Das geforderte Sicherheitskonzept orientiert sich an diesem gegenwärtig bestehenden Schutz, und soll diesen auch in der zukünftig verteilten Umgebung gewährleisten.

Das Sicherheitskonzept ist vierstufig aufgebaut:

1. Stufe: Zugriff auf den zentralen Webapplikationsbereich ausschließlich über ein privates Netzwerk (PN) von den Räumlichkeiten der Vereine bzw. deren Unterorganisationen.
2. Stufe: Zugriff auf den zentralen Webapplikationsbereich innerhalb eines Vereines soll nur von Computern möglich sein, die vom Verein dafür festgelegt wurden. Dem Verein soll auf einfache Weise die Möglichkeit gegeben werden, selbst jene Arbeitsplätze innerhalb seiner Organisation zu bestimmen, von denen die Daten abrufbar bzw. nicht mehr abrufbar sein sollen.
3. Stufe: Jedem Verein sind serverseitig exklusiv eine eigene Applikation und eine eigene Datenbank zugeordnet. Auf die Vereinsdatenbank darf sich nur die, dem Verein zugeordnete Webapplikation verbinden. Damit ergibt sich ein 1:1:1 Verhältnis bezüglich der Anzahl der Vereine, Anzahl der Webapplikationen und Anzahl der Vereinsdatenbanken.

4. Stufe: Jede MitarbeiterIn muss sich an der Webapplikation entweder mittels seiner Chipkarte oder Eingabe eines Passwortes identifizieren. Jeder MitarbeiterIn können Rollen zugeordnet werden, aus denen sich seine Rechte und damit verbunden seine Benutzeroberfläche ableiten. Benutzer, die keine Rolle zugeordnet haben, haben keinen Zugriff auf das System.

Folgende Rollen müssen vom System angeboten werden dürfen:

- a. Admin
Kann Rollenzuordnungen festlegen.
- b. mobile Erfassung
Dürfen Einsatzdaten über die mobilen Endgeräte erfassen.
- c. Erfassung im Verein
Dürfen Einsatzdaten an der Webapplikation erfassen.
- d. BearbeiterIn von Einsatzdaten
Darf Einsatzdaten übersteuern.
- e. Abrufen von Berichten
Darf lesend auf die Daten zugreifen und Berichte erstellen.
- f. Datenaustausch mit Abrechnungssystem
Darf Stammdaten abgleichen und Einsatzdaten übernehmen.

Anmerkung: Der komplette Datentransfer zwischen Arbeitsplatz und Webapplikationsbereich hat verschlüsselt zu erfolgen (starke Kryptographie z.B. über SSL oder IP-SEC).

3.5 Betrieb und Wartung

Der Auftragnehmer hat das angebotene System zu warten und auftretende Softwarestörungen zu beheben. Ebenfalls ist vom Auftragnehmer die Verwaltung der mobilen Endgeräte zu übernehmen. Allfällige Garantieabwicklungen sind vom Auftragnehmer mit dem Hardwarelieferanten der Geräte (der Hardwarelieferant wird im Laufe des Projektes durch eine eigene Ausschreibung ermittelt) abzuwickeln. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die defekten Geräte nach erfolgter Weiterleitung einer Fehlermeldung durch das Call Center innerhalb von 24 Stunden bei der jeweiligen Hauptniederlassung der Vereine entweder repariert, oder gegen funktionsfähige Geräte ausgetauscht werden. Diese Forderung bezieht sich auf das Grundgerät, nicht aber z.B. auf Akku und Chipkarte.

3.5.1 Softwarestörungen

Softwarestörungen müssen an das im Punkt 3.6 beschriebene Call-Center gemeldet werden. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dass innerhalb von 2 Stunden (Reaktionszeit) während der Betriebszeit (Mo bis Fr von 8:00 bis 17:00) ein Spezialist des AN diesbezüglich mit dem Störungsmelder Kontakt aufnimmt und mit der Störungsbehebung beginnt. Der SW-Fehler muss innerhalb von 3 Werktagen ab Störungsmeldung behoben, oder zumindest muss bis zur endgültigen Fehlerbehebung eine Fehlerumgehung veranlasst sein. Die endgültige Fehlerbehebung muss spätestens nach 7 Werktagen erfolgt sein. Auf Verlangen des AG muss innerhalb von 6 Stunden ein Softwaretechniker vor Ort sein, um mit Vertretern des AG die Softwarestörung zu besprechen und geeignete Lösungen zu erarbeiten.

Erfüllt der Auftragnehmer die vertraglich vereinbarte Wartungsverpflichtung nicht oder unvollständig, so steht es dem Auftraggeber frei, die Wartungsleistungen durch Dritte erbringen zu lassen (Ersatzvornahme). Die dadurch anfallenden Kosten gehen zu Lasten des Auftragnehmers und werden von der Kautions- oder von offenen Wartungsrechnungen einbehalten.

Die Kosten sind im Punkt 8 des Preisblattes anzugeben.

3.5.2 Software-Wartung

Die Wartung von Software umfasst die

- Aktualisierung auf neue Betriebssysteme und dem System zugrundeliegende Softwareengines. Als Zeitintervall sind die vom Markt bekannten Release-Zyklen zu nehmen (durchschnittlich 2 Jahre).
- Änderungen und Anpassungen der Software bzw. der Abläufe, wenn dies durch Änderung der gesetzlichen Bedingungen gefordert ist.
- Änderung und Anpassungen der Software, die aufgrund von Änderungswünschen der Anwender durchgeführt werden. Die Kosten werden aus dem Kontingent Change requests zu decken sein.

Der Einsatz von neuen Software-Versionen erfolgt frühestens zu einem Zeitpunkt, zu dem die Einsetzbarkeit dieser Versionen durch praktische Erfahrungen bzw. Tests bewiesen ist und der Auftragnehmer die Problemlosigkeit des Umstieges und des Einsatzes der neuen Softwareversionen garantiert. Für neue Softwareversionen verpflichtet sich der Auftragnehmer eventuell auftretende Störungen innerhalb des 1. Jahres nach erfolgter Abnahme kostenlos zu beheben.

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber regelmäßig über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Software informieren, die für den Betrieb von Interesse sein können.

Der Anstoß und die Entscheidung zur Umsetzung erfolgt ausschließlich durch den Auftraggeber.

Ein Versionswechsel erfolgt nach Terminvereinbarung mit dem Auftraggeber.

Die Kosten sind im Punkt 8 des Preisblattes anzugeben.

3.5.3 Wartung Rechenzentrum

Sämtliche Kosten für die Wartung des Rechenzentrums, wie das Update des Servers inkl.

Serverbetriebssystem, alle notwendigen Softwarekomponenten des Rechenzentrums und die Updates der Firewall sind in Punkt 3 des Preisblattes einzuschließen.

3.5.4 Schulung

Der AN verpflichtet sich, zwei Vertreter jedes Vereins zu schulen (Train-the-trainer-Prinzip) und alle erforderlichen Unterlagen für eine interne Weiterbildung zur Verfügung zu stellen. Diese Unterlagen beinhalten mindestens das Benutzerhandbuch, diverse Präsentationsunterlagen wie PPT-Dateien, die während der Schulungen verwendet werden, ein didaktisches Konzept, wie das System geschult wird und diverse Handouts, die den Schulungsteilnehmern übergeben werden. Ebenfalls wird eine einfache Anleitung, wie der

PDA zu handhaben ist, geordert. Es werden 2 Gruppen zu jeweils 11 Teilnehmern für jeweils 2 Tage geschult (insgesamt 4 Schulungstage).

3.6 Support der Nutzer

3.6.1 First Level Support

Bei Bedienungs- oder Funktionsproblemen sollen die MitarbeiterInnen die Möglichkeit haben, sich an MitarbeiterInnen des AN telefonisch zu wenden (Call-Center). Es wird erwartet, dass die MitarbeiterInnen bei technischen Problemen (PDA-Einstellungen) als auch bei offenen Fragen zur Anwendungssoftware effektiv unterstützt werden.

Folgende Mindestanforderungen werden an das Call-Center gestellt:

1. Die Inbetriebnahme des Systems wird vereinsweise erfolgen. Daraus ergibt sich eine stetige Zunahme der Anzahl der Anfragen. Es wird von einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 3 bis 5 Minuten je Anfrage ausgegangen. Da in den ersten drei Monaten im vollen Regelbetrieb mit vielen Anfragen zu rechnen ist, müssen bis zu 5 permanente Leitungen mit je einem Call Centeragent während der Regeldienstzeit von 8:00 bis 17:00 des Pflegepersonals, zur Verfügung stehen.
2. 80% der Anrufe müssen innerhalb von 20 Sekunden mit einer MitarbeiterIn des AN verbunden sein.
3. Das Call-Center muss in der Lage sein, auch bei steigenden Nutzerzahlen ein effizientes Service anzubieten.
4. Es müssen in Spitzenzeiten bis zu 10 Mitarbeitern gleichzeitig Auskunft bzw. Hilfestellung gegeben werden können.
5. Jeder Anruf (Geschäftsfall) muss dokumentiert werden. Der AN berichtet alle 6 Monate dem AG über den Umfang und die Inhalte der Geschäftsfälle.

Weiter besteht die Aufgabe des Call-Centers darin, Wünsche der MitarbeiterInnen zu sammeln und in Abständen von 6 Monaten dem AG zu berichten.

3.6.2 Second Level Support

Kann der Call-Centeragent die Anfrage nicht beantworten, initiiert er eine Second-Level Anfrage im betroffenen Technikbereich (Softwareentwicklung, Rechenzentrumsbetreiber etc.). Die Anfrage erzeugt eine Ticketnummer (Troubleticketing) die dem Anrufer mitgeteilt wird. Die Antwort erfolgt innerhalb von 24 Stunden an die eMail-Adresse des Vereins mit dem Inhalt: Anfrageuhrzeit, -datum, Name des Mitarbeiters, der die Anfrage stellte, Ticketnummer und Antwort auf die Anfrage.

3.7 Chipkartenrollout

Das Beschreiben der Chipkarten und deren Verteilung ist nicht Teil dieser Leistungsbeschreibung. Die Chipkarten werden von den Vereinen je nach Bedarf eingekauft. Die Chipkarten für MitarbeiterInnen und KlientInnen werden vom Verein selbst beschrieben und anschließend verteilt. Die Software für das Beschreiben der Chipkarten ist eine Funktion des Abrechnungssystems und wird im Zuge der Adaption erstellt.

Daten auf der Chipkarte einer MitarbeiterIn:

1. Typ der Karte (MitarbeiterIn oder KlientIn)
2. Vereinszertifikat
3. Sozialversicherungsnummer
4. Name
5. Mitarbeiterzertifikat (für zukünftigen Ausbau)

Daten auf der Chipkarte der KlientIn:

1. Typ der Karte
2. Sozialversicherungsnummer
3. Name
4. Klientenzertifikat (für zukünftigen Ausbau)

Die Vereinszertifikate werden dem AN mitgeteilt.

3.8 Rechenzentrum

Der zentrale Serverbereich soll in einem Rechenzentrum betrieben werden.

Um den reibungslosen Betrieb zu gewährleisten, müssen folgende Mindestanforderungen vom Rechenzentrum erfüllt werden:

Stromversorgung:

Garantierte Überbrückungsdauer bzw. Ausfallszeit durch USV und/oder Notstromaggregate von mindestens 8 Stunden für die gesamte aktive Infrastruktur des Rechenzentrums.

Möglichkeit für getrennte Stromkreise bei den redundanten Netzteilen in den Servern.

Überwachung der Betriebssicherheit der Stromversorgung im Normal- und im Notbetrieb.

Klimaanlage:

Garantierte Temperaturen in einem definierten Bereich. Überwachung und Aufzeichnung der Lufttemperatur.

Zutrittskontrollen:

Elektronische Überwachung und Aufzeichnung aller Zutritte von betriebseigenen und betriebsfremden Personen über ein Zutrittskontrollsystem.

Anbindung an das Internet:

Internetanbindung mit mindestens einer Bandbreite von 5 Mbit symmetrisch und einer unabhängigen wegeredundanten Ausfallsanbindung von mindestens gleicher

Bandbreite. Die Bandbreite muss im Bedarfsfall innerhalb von 24 Stunden auf bis zu 15 Mbit erweiterbar sein.

Brandfall:

Brandmeldeanlage mit direkter Verbindung zur Feuerwehr.

Personal:

24-Stunden Betrieb im Fehlerfall. 24-Stunden Bereitschaftsdienst im Normalfall.

Managementsysteme:

Entsprechende Systeme für Firewall und Routing und für die Vernetzung. Zertifizierte MitarbeiterInnen für Firewall und Routing (z.B. CCIE). Aktive 24-Stunden Überwachung der Firewall bezüglich Netzwerksicherheit (Operatorbetrieb).

3.9 Private Network

Beim gegenständlichen Projekt ist zu gewährleisten, dass nur solche Technologien zum Einsatz kommen, die eine zukunftssichere, moderne, ausbaubare Infrastruktur gewährleisten, um eine allfällige Migration von Sprache und Daten auf einer gemeinsamen, offenen und konvergenten Netzplattform jederzeit und ohne weitere Investitionen für die im Rahmen dieses Projektes gelieferten Netzwerkkomponenten zu ermöglichen.

Um ein ausfallssicheres Arbeiten der Vereine mit dem System zu gewährleisten, installiert der AN bei den Vereinen und deren Unterorganisationen ein zukunftssicheres PN mit einer symmetrischen 256 kbit/s Multiprotocol Label Switching (MPLS) Verbindung mit unlimitierten Datentransfer. Die angebotene Netzwerklösung muss verschiedene Priorisierungen für die einzelnen, zeitkritisch zu übertragenden Anwendungen ermöglichen. Sinnvollerweise muss daher vom AN eine dynamische Bandbreitenzuordnung gewährleistet werden. Quality of Service und angebotene SLA's müssen für den Kunden jederzeit mittels Webbrowseroberfläche nachvollziehbar und kontrollierbar sein. Weiter müssen alle Leitungen und Router 7x24x365 mittels Netzwerkmanagementcenter des Anbieters proaktiv überwacht werden.

Die Anbindung des Rechenzentrums an den Providerbackbone des PN muss vom AN **wegeredundant** mit mindestens derselben Bandbreite realisiert werden.

Dieses PN dient den Vereinen auch als Zugang zum Internet.

Der Internetanschluss muss zentral vor illegalem Zugriff von außen geschützt sein (Firewall).

Die Herstellungs- und Betriebskosten dieser Anschlüsse sind im Angebotspreis inkludiert. Inkludiert sind Kosten für Leitung, Router, Mailboxen, Webspace und eine Domain.

Eine kostenfreie Störungsmeldung muss von 0 – 24 Uhr möglich sein. Störungsbehebungen müssen von 0-24 Uhr innerhalb von maximal 4 Stunden durchgeführt werden.

4 Funktionelle Anforderungen

4.1 Mobile Zeit- und Leistungserfassung

Jede MitarbeiterIn wird mit einem mobilen Erfassungsgerät (PDA) ausgestattet werden. Es sollen die Einsatzzeiten und die Leistungen der MitarbeiterInnen bei den KlientInnen erfasst werden. Jeder Einsatz muss von der KlientIn autorisiert werden. Für die Autorisierung besitzt jede KlientIn eine Chipkarte auf der ihre SV-Nummer und der Name gespeichert werden. In einer zukünftigen Ausbaustufe wird auch ein persönliches Zertifikat gespeichert sein.

Durch die in der Vergangenheit gewonnenen Erfahrungen ist bekannt, dass etwa 10 % der KlientInnen nicht über GPRS erreicht werden können. Dadurch ergibt sich die Notwendigkeit, dass am Erfassungsgerät ein Programm installiert werden muss, um eine lückenlose Erfassung der Einsatzdaten auch ohne Internetverbindung zu gewährleisten. Des Weiteren muss das Leistungsverzeichnis der Vereine am PDA abgespeichert sein.

Die Einsatzdaten werden im Erfassungsgerät zwischengespeichert, und bei der nächsten Internetverfügbarkeit an den zentralen Serverbereich automatisch überspielt. Es ist zu beachten, dass die Einsatzdaten im Serverbereich so aktuell wie möglich zu halten sind. Grundsätzlich soll der Verein den abgearbeiteten Tagesplan einer MitarbeiterIn abrufen können.

Auf jedem Erfassungsgerät wird ein vereinseigenes Zertifikat gespeichert, wodurch das Gerät eindeutig einem Verein zugeordnet wird. Bei der Überspielung der Einsatzdaten wird dieses Zertifikat mitübergeben und serverseitig für die Auswahl des Vereines verwendet. Ist auf einem Erfassungsgerät kein Vereinszertifikat gespeichert, können keine Daten mit dem zentralen Server ausgetauscht werden.

Jede MitarbeiterIn ist mit einer Chipkarte ausgestattet auf der die SV-Nummer, der Name, die Qualifikation und das Vereinszertifikat gespeichert sind. Die Qualifikation wird als Filter für den Leistungskatalog verwendet. Durch das Anmelden am Erfassungsgerät wird das Vereinszertifikat übernommen und gespeichert. Dadurch soll es möglich sein, dass Vereine Erfassungsgeräte untereinander austauschen können.

Jede Anmeldung durch die MitarbeiterIn wird serverseitig mitprotokolliert und dem Erfassungsgerät wird ein Vereinslogo als Hintergrundbild gesendet und aktiviert, wodurch am Erfassungsgerät sofort ersichtlich ist, mit welchem Verein die Daten ausgetauscht werden.

4.1.1 Workflow

Entsprechend seinem/ihrer Tagesplan besucht die MitarbeiterIn die KlientInnen. Am Beginn des Arbeitstages meldet sich die MitarbeiterIn am Erfassungsgerät mittels seiner/ihrer Chipkarte an. Alle Einsätze werden nun auf dieser MitarbeiterIn gebucht. Beim Eintreffen an der Wohnadresse der KlientIn gibt die MitarbeiterIn am Endgerät bekannt, dass ein Einsatz beginnt. Jetzt muss die MitarbeiterIn in einer Eingabemaske die Anfahrtskilometer und die Anfahrtszeit eingeben. In der Wohnung wird die Chipkarte der KlientIn in das Endgerät gesteckt. Dieser Zeitpunkt markiert den Beginn des autorisierten Einsatzes. Nach der Erledigung seiner/ihrer Leistungen wird die Chipkarte der KlientIn wieder zurückgegeben. Dieser Zeitpunkt markiert das Ende des autorisierten Einsatzes. Kurz nachdem die

MitarbeiterIn die KlientIn verlassen hat, gibt die MitarbeiterIn am Endgerät bekannt, dass der Einsatz zu Ende ist. Jetzt muss die MitarbeiterIn aus einem vorgegebenen Leistungskatalog seine/ihre eben erbrachten Leistungen bekannt geben. Zur Kontrolle werden ihm/ihr nochmals die Anfahrtsskilometer und -zeit angezeigt, die er/sie noch modifizieren kann.

Im Eingabefeld Anfahrtszeit wird als Vorschlag die Zeitdauer zwischen der aktuellen Uhrzeit und dem Ende des vorhergehenden Einsatzes vorgegeben.

Die Anmeldung am Endgerät durch die MitarbeiterIn ist nur für den aktuellen Kalendertag gültig. Das Anmelden muss also an jedem Kalendertag zumindest einmal erfolgen. Über eine Funktionsauswahl kann sich die MitarbeiterIn am Endgerät explizit abmelden.

4.1.2 Erfassung der Leistungen

Die Erfassung der Einsatzleistungen soll entweder durch eine Eingabe einer Leistungskurzkennung oder durch Auswahl von Leistungen aus einem vorgegebenen Leistungskatalog erfolgen. Der Leistungskatalog wird serverseitig gewartet und muss in seiner aktuellsten Form im Erfassungsgerät gespeichert werden. Dazu wird bei jedem Datenaustausch mit dem zentralen Server geprüft, ob sich der Leistungskatalog verändert hat. Ist dies der Fall, wird der Leistungskatalog im Erfassungsgerät automatisch aktualisiert.

Die Auswahl der Leistungen soll für die MitarbeiterIn möglichst ergonomisch erfolgen. Der Leistungskatalog besteht aus vier Hauptzweigen: Leistungen betreffend die medizinische Betreuung, die Pflegehilfe, die Heimhilfe und Verwaltungstätigkeiten. Innerhalb dieser Hauptzweige sind die einzelnen Leistungen in einer Baumstruktur geordnet. Standardmäßig werden die zur Auswahl stehenden Leistungen nach der Qualifikation der MitarbeiterIn gefiltert. Ein Zugriff auf den gesamten Leistungskatalog soll über Funktionsauswahl auch möglich sein. Die letzten 10 ausgewählten Leistungen sollen für die Schnelleingabe in einem eigenen Listefeld angezeigt und auswählbar sein.

Die Leistungskurzkennung ist Teil des Leistungskataloges und die Eingabe muss auf Korrektheit geprüft werden.

4.1.3 Kommunikation mit Serverbereich

Der Datenaustausch mit dem zentralen Serverbereich muss am Erfassungsgerät im Hintergrund ohne Benutzerinteraktion erfolgen. Der Austausch erfolgt jedes Mal unmittelbar nach der Erfassung bei der KlientIn, oder falls zu diesem Zeitpunkt keine GPRS-Verbindung möglich ist, selbstständig, sobald wieder Verbindung besteht. Während des Datenaustausches muss das Erfassungsgerät für die MitarbeiterIn weiterhin normal bedienbar sein.

Datenaustausch Erfassungsgerät zum Serverbereich:

- Anmeldungen
- Einsatzdaten

Datenaustausch Serverbereich zum Erfassungsgerät

- Vereinslogo
- Leistungskatalog
- Zeitsynchronisierung

4.1.4 Probleme bei der Erfassung von Einsatzdaten

Der oben beschriebene Standardworkflow kann in der Praxis durch verschiedene Ausnahmesituationen gestört werden. Um auch in diesen Fällen einen möglichst reibungslosen Betrieb zu ermöglichen, werden im Folgenden die drei wichtigsten Sonderfälle beschrieben und Lösungen („workarounds“) vorgeschlagen.

Anmelden der MitarbeiterIn funktioniert nicht.

Grund: Die Chipkarte der MitarbeiterIn ist defekt oder nicht verfügbar.

Lösung: Am Erfassungsgerät wird die Funktionalität „händische Anmeldung“ angeboten bei der sich die MitarbeiterIn mittels einem Passwort authentifiziert. Wird diese Funktion angewählt, erscheint am Display ein Eingabefeld, in dem die MitarbeiterIn ihren Namen und ihre SV-Nummer eingeben kann. Der Einsatz wird vorerst noch auf keinen Benutzer gebucht und erst bei der Abrechnung im Verein auf die eigentliche MitarbeiterIn umgebucht. Voraussetzung: Das Vereinszertifikat wurde durch eine vergangene korrekte Anmeldung auf das Erfassungsgerät gespeichert. Ohne dieses Zertifikat ist eine händische Anmeldung nicht möglich.

Autorisierung durch die KlientIn funktioniert nicht.

Grund: Chipkarte liegt bei der KlientIn nicht auf oder es gibt ein technisches Problem beim Kartenleser.

Lösung: Die beiden Zeitstempel, Beginn und Ende der Autorisierung, werden nicht erfasst. Bei der Erfassung des Zeitstempels Einsatzende wird neben der Leistungserfassung der Name der KlientIn in einem Textfeld eingegeben. Bei der Abrechnung im Verein wird eine entsprechende Umbuchung vorgenommen.

Keine Zeit- und Leistungserfassung am Endgerät möglich.

Grund: Endgerät ist nicht funktionsbereit.

Lösung: Der MitarbeiterIn erfasst die Daten schriftlich auf einem Formular. Bei der Abrechnung im Verein werden die Daten über die Webapplikation elektronisch nacherfasst.

Die beschriebenen Lösungswege sind lediglich beispielhafte Vorschläge des Auftraggebers. Die Bieter können alternative Lösungsmodelle anbieten, deren Vor- und Nachteile im Angebot schlüssig und nachvollziehbar darzulegen sind.

4.1.5 Zeitsynchronisierung

Die Abrechnung erfolgt auf Basis von genau erfassten Einsatzzeiten. Eine systemglobale genaue Uhrzeit im Serverbereich sowie bei den Erfassungsgeräten ist eine grundlegende Notwendigkeit. Die Erfassungsgeräte synchronisieren ihre lokale Uhren bei jedem Verbindungsaufbau mit dem zentralen Serverbereich. Der Server synchronisiert seine Uhrzeit über das Internet mit einem Timeserver.

4.2 Verwaltungsschnittstelle der Vereine

Die Verwaltungsfunktionalität wird den Vereinen als Webapplikation zur Verfügung gestellt. Die unten beschriebenen Funktionen sollen über einen Browser (Netscape ab Version 6 und Internet Explorer ab Version 5) abruf- und bedienbar sein. Die Funktionen sollen in beiden Browsern ein einwandfreies Erscheinungsbild besitzen.

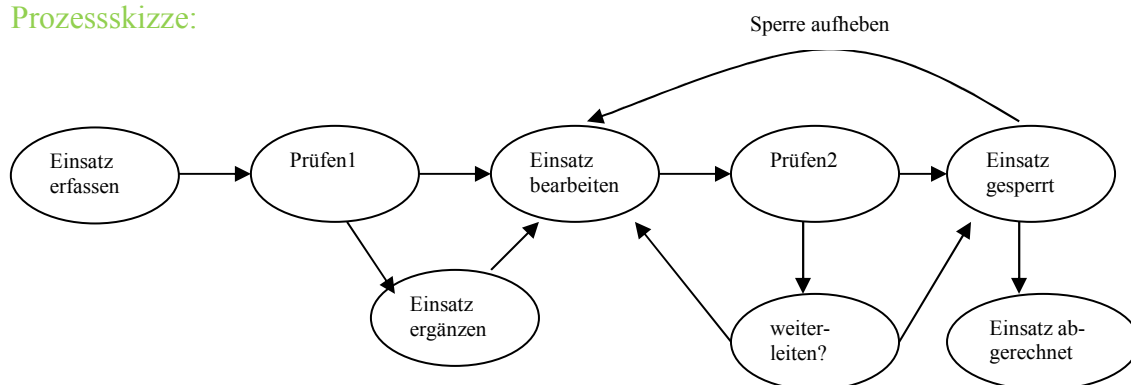
Die Verwaltungsschnittstelle umfasst im Wesentlichen sechs Funktionsbereiche:

1. Kontrolle, Bearbeitung und Abrechnung der Einsatzdaten
2. Erfassung von Einsatzdaten
3. flexibles Reporting
4. Rollen- und OEzuordnung der Mitarbeiter
5. Stammdatenanzeige

4.2.1 Kontrolle, Bearbeitung und Abrechnung der Einsatzdaten

Die Bearbeitung und Abrechnung der Daten ist als implementierter elektronischer Geschäftsprozess zu realisieren.

Prozessskizze:



Prozessbeschreibung:

Einsatz erfassen:

Erfolgt entweder über die Erfassungsgeräte oder über die Weboberfläche des Vereines

Prüfen1:

Prüft, ob dem Einsatz eine MitarbeiterIn und eine KlientIn zugeordnet sind (siehe Kapitel Probleme bei der Erfassung der Einsatzdaten). Bei Verwaltungseinsätzen ist keine KlientIn zugeordnet.

Einsatz ergänzen:

Es werden MitarbeiterInnen und/oder KlientInnen dem Einsatz zugeordnet

Einsatz bearbeiten:

Die Einsatzdaten können wie unten beschrieben übersteuert werden.

Prüfen 2:

Plausibilitätsprüfungen, die auf den Datensatz angewendet werden. Fehlerhafte Eingaben wie hohe Kilometerwerte, überlange Einsatzdauern etc. sollen herausgefiltert werden.

Weiterleiten?

Nicht plausible Daten erfordern eine Benutzerinteraktion. Die Korrektheit der Daten muss explizit bestätigt werden. Die genaue Semantik der Plausibilitätsprüfung wird im Zuge der Feldstudie definiert.

Einsatz gesperrt:

Die Daten wurden in das vereinslokale Abrechnungssystem übernommen. Ein Übersteuern ist nicht mehr möglich.

Einsatz abgerechnet:

Einsatzdaten werden anonymisiert der Landesregierung übergeben.

Der Trigger erfolgt entweder über eine vom Verein eingebbare Datumsgrenze innerhalb eines Monats (z.B. am 15.) oder, wenn die Datumsgrenze nicht definiert ist, über eine explizite Benutzerinteraktion.

Die von den MitarbeiterInnen erfassten Einsatzdaten lassen sich über eine Filtermaske abrufen und bearbeiten. Folgende Filtermöglichkeiten sollen angeboten werden:

- Zeitfenster (von – bis)
- MitarbeiterIn (Eingabe einer MitarbeiterIn)
- KlientIn (Eingabe einer KlientIn)
- Prozess (Einsatz erfasst, Einsatz bearbeiten, Einsatz gesperrt, Einsatz abgerechnet)

Alle Einsatzdaten sind chronologisch zu listen. Alle gelisteten Einsatzdaten beinhalten die erfassten Daten erweitert um zwei Attribute vom Typ boolean.

Attribut 1: Kommt zur internen Verrechnung?

Attribut 2: Kommt zur Verrechnung an die Landesregierung?

Semantik der Attribute:

A1 : nein, A2 : nein

Kein verrechnungsrelevanter Einsatz einer MitarbeiterIn.

Bsp: Weiterbildung, die die MitarbeiterIn nicht dem Verein verrechnen darf.

Einsatzdatensatz ist nicht vollständig, weil es Probleme vor Ort gegeben hat, wie keine Chipkartenanmeldung durch den MitarbeiterIn, keine Autorisierung durch die Klientenchipkarte.

A1: ja, A2: nein

Verrechnungsrelevant gegenüber MitarbeiterIn aber nicht gegenüber der Landesregierung.

Bsp: Verwaltungstätigkeiten wie Teamsitzungen, Supervisionen etc.

Besonderheit: Private KlientInnen wie z.B. Sommertouristen

A1: nein, A2: ja

Keine gültige Kombination

A1: ja, A2: ja

Betrifft über 90 % der Einsatzdaten. Leistung ist verrechnungsrelevant gegenüber MitarbeiterInnen, KlientInnen und Landesregierung.

Die Defaultwerte für die Attribute sind ja, ja.

Die Einsatzdaten sollen in Form einer Tabelle gelistet werden. Ausgabevorschlag:

Datum	Mit- arbeiter	Quali- fikation	Klient	Weg- zeit	km	Fahrzeug	Beginn Einsatz	Beginn Autor.	Ende Autor.	Ende Einsatz	Dauer	Leistungen	Verr. intern	Verr. extern	Historie anzeigen
-------	------------------	--------------------	--------	--------------	----	----------	-------------------	------------------	----------------	-----------------	-------	------------	-----------------	-----------------	----------------------

Die Dauer ergibt sich als Differenz zwischen Ende Einsatz und Beginn Einsatz. Sie soll abhängig von den Attributen in eine von drei Unterspalten geschrieben werden.

1. Spalte: A1: ja, A2: ja
2. Spalte: A1: ja, A2: nein
3. Spalte: A1: nein, A2: nein

Am Ende der Tabelle werden für die Spalten Wegzeit, km und Dauer die Summen berechnet und ausgegeben.

Die Felder Klient, MitarbeiterIn und Leistungen sind anwählbare Links, über die Daten des Klienten, MitarbeiterIn und die beim Einsatz erfassten Leistungen angezeigt werden.

Bearbeiten der Einsatzdaten:

Der Verein kann folgende Datenfelder der Tabelle übersteuern, d.h. neue Daten eingeben:

MitarbeiterIn:

Betrifft nur Einsatzdaten, bei denen keine Chipkartenanmeldung der MitarbeiterIn erfolgte. Bei Auswahl wird die Eingabe der MitarbeiterIn sichtbar, und es kann auf einfache Weise ein MitarbeiterIn zugeordnet werden.

KlientIn:

Betrifft nur Einsatzdaten, bei denen keine Chipkartenautorisierung der KlientIn möglich war. Bei Auswahl wird die Eingabe der MitarbeiterIn sichtbar, und es kann auf einfache Weise ein MitarbeiterIn zugeordnet werden.

Fahrtzeit, km:

Eingabe von neuen Werten

Beginn und Ende des Einsatzes:

Eingabe neuer Zeitpunkte. Der Beginn des Einsatzes muss vor dem Beginn der Autorisierung sein. Sinngemäß gilt das auch für das Ende des Einsatzes.

Attribut1, Attribut2:

Optionsfelder, die modifizierbar sind.

Nachdem alle gelisteten Datensätze vom Verein bearbeitet wurden, kann die MitarbeiterIn zwischen „speichern“ und „abbrechen“ wählen. Alle Veränderungen an den Einsatzdaten werden in einer Veränderungshistorie mit der Kennung der SachbearbeiterIn mitprotokolliert. Die Spalte „Historie anzeigen“ beinhaltet einen Button, über den die Historie angezeigt werden kann.

Die gelisteten Daten werden nicht nur in einer Tabelle angezeigt, sondern werden auch als HTML-Dokument zum Herunterladen angeboten.

4.2.2 Erfassung der Einsatzdaten

Einsatzdaten müssen vom Verein aus zwei Gründen nacherfasst werden können: Erfassung aller Einsätze, die nach wie vor handschriftlich erfasst wurden und Erfassung von Einsatzdaten, die Verwaltungstätigkeiten betreffen.

Dafür wird an der Weboberfläche die Funktionalität für die Erfassung von Einsätzen angeboten. Alle Daten wie MitarbeiterIn, KlientIn, Fahrtzeit, Einsatzzeiten etc. können in einer Maske eingegeben werden. Eine Klientenautorisierung kann dabei natürlich nicht vorgenommen werden.

Diese so eingegebenen Einsätze werden vom internen Workflow wie alle anderen korrekt erfassten Einsätze behandelt.

4.2.3 Rollen- und OEzuordnung der MitarbeiterInnen

Über die Weboberfläche sollen alle MitarbeiterInnen gelistet werden und ihnen Rollen zugeordnet werden können. Die SachbearbeiterIn muss sich an der Weboberfläche als „admin“ authentifiziert haben. Das System muss alle in dieser Ausschreibungsunterlage erwähnten Rollen anbieten. Das Anlegen neuer Rollen muss ebenfalls leicht möglich sein und die Rollen müssen hierarchisch strukturierbar sein.

Weiter müssen Organisationseinheiten hierarchisch strukturiert angelegt und gepflegt werden können. MitarbeiterInnen sollen den Organisationseinheiten zugeordnet werden können.

Selbst definierte Rollen und Organisationseinheiten werden als Filter in den Berichten und im Geschäftsprozess „Abrechnen der Einsatzdaten“ verwendet.

4.2.4 Stammdatenanzeige

Alle serverseitigen Daten, wie MitarbeiterIn, KlientIn, Leistungskatalog etc. sollen als Berichte abgerufen werden können und wie im Punkt „Berichte“ beschrieben, auch als herunterladbare HTML-Dateien angeboten werden.

4.2.5 Flexibles Reporting

Die Berichte müssen interaktiv über eine Web-Schnittstelle erzeugbar sein. Der Report-Generator soll SQL-unkundige Benutzer nicht ausschließen und auch komplexe Reports über eine graphische Weboberfläche erstellen können. Zusätzlich soll der Report-Generator die Möglichkeit bieten, frei definierbare SQL in den Abfragen zu integrieren. Das Ergebnis muss als HTML-Link speicherbar sein, wobei die Daten den aktuellen Stand der Datenbank widerspiegeln. Der Link muss über die Administration mit verschiedenen Rollen verbindbar sein, was die Erstellung von rollenbezogenen Reports ermöglicht.

Der Reportgenerator soll auch die Auswertung aufgrund von beliebigen Rollenzugehörigkeiten ermöglichen, wie z.B. die Abfrage nach kumulierten Einsatzdaten über die Rolle "Diplomkrankenschwester". Gefordert ist die Möglichkeit, dass diese Rolle interaktiv durch den Benutzer eingegeben werden kann – also erst beim Starten des Reports.

4.3 Zugriffsmöglichkeiten der Landesregierung

Alle Einsatzdaten der Vereine, die sich in der landesregierungseigenen Datenbank befinden, sind die Basis für die Verrechnung der Leistungen der Vereine gegenüber der Landesregierung. Auch die Landesregierung kann wie die Vereine in Form einer Tabelle auf die anonymisierten Daten zugreifen (zusätzliche Filtermöglichkeit: Verein) und explizit die durchgeführte Abrechnung bestätigen.

Die gelisteten Daten werden nicht nur in einer Tabelle angezeigt, sondern werden auch als HTML-Dokument zum Herunterladen angeboten.

Nach der Abrechnung kommen die Datensätze in den Vereinen in den Zustand „abgerechnet“, werden hinkünftig mit grüner Hintergrundfarbe gelistet und die Sperre lässt sich von den Vereinen nicht mehr aufheben.

4.4 Berichte

4.4.1 Allgemein

Alle geforderten Berichte müssen für die Vereine und die Landesregierung abrufbar sein. Vereinsberichte dürfen sich nur auf Daten der Vereinsdatenbanken beziehen und Landesregierungsberichte auf die anonymisierten Daten der Landesregierungsdatenbank. Nur die Berichte der Landesregierung können nach Vereinen gefiltert werden und nur die Berichte der Vereine können nach MitarbeiterInnen und KlientInnen gefiltert werden.

Alle Berichte können am Bildschirm über die Weboberfläche angezeigt werden, werden aber auch als Dateien zum Herunterladen angeboten. Folgende Dateiformate sollen unterstützt werden:

HTML: Für den Ausdruck und Nachbearbeitung im MS-Word.

CSV: Für die Weiterbearbeitung in MS-Excel.

Ausgabemöglichkeit bei Berichten mit geographischem Bezug: graphisch auf einer Kärntenkarte, in der die Gemeinde- und Bezirksgrenzen eingezeichnet sind. Die durch die Berichte den Gemeinden bzw. Bezirken zugeordneten Zahlen sind auf der Karte anzuzeigen, wobei eine farbliche Hinterlegung der Gemeinde- und Bezirksflächen in Korrelation mit den zugeordneten Zahlenwerten gewünscht wird.

Definition der geographischen Bezüge:

Die KlientInnen werden über die Stammdaten einer Gemeinde zugeordnet.

Das Einsatzgebiet einer MitarbeiterIn ist die Hülle aller Wohnorte jener KlientInnen, bei denen er/sie Einsätze durchführt.

Das Einsatzgebiet eines Vereines ist die Hülle über alle Einsatzgebiete seiner MitarbeiterInnen.

Beispiele von Fragestellungen, die sich über die Berichte beantworten lassen sollen:

Wie viele Diplomkrankenschwestern sind den einzelnen Bezirken in Kärnten zugeordnet?

Verteilung der Heimhilfestunden eines Vereines in Kärnten.

Anzahl der KlientInnen, die die Vereine in einem Bezirk haben und Heimhilfe Leistungen benötigen.

Summe der Fahrtzeiten eines Vereines verteilt auf die Gemeinden in Kärnten.

Summe der Zeiten für Fortbildung und Supervision eines Vereines.

Summe der Verwaltungstätigkeiten der Vereine.

Summe der Sollarbeitszeiten der MitarbeiterInnen der Vereine aufgeschlüsselt nach deren Qualifikation.

etc.

Filtermöglichkeiten:

Auswahl der Leistungskategorie (eine oder alle)

Nur für Vereine: Auswahl der MitarbeiterIn (einer, alle)

Landesregierungsberichte beziehen sich auf alle MitarbeiterInnen eines Vereines.

Nur für Vereine: Auswahl des KlientIn (einer, alle)

Landesregierungsberichte beziehen sich auf alle MitarbeiterInnen eines Vereines.

Nur für Landesregierung: Auswahl des Vereines (einer, alle)

Auswahl des geographischen Bezuges:

Gemeinde (eine, alle)

Bezirk (einer, alle)

Auswahl nach Organisationseinheit (eine, alle)

Auswahl nach Rollen (eine, alle)

4.4.2 Datenberichte

- Anzahl der KlientInnen
- Anzahl der MitarbeiterInnen
- Anzahl der Pflegestunden (Verbindlich für Abrechnung)
- Anzahl der Verwaltungsstunden
- Vergleich der im Dienstverhältnis festgelegten Arbeitsstunden zu den tatsächlich erbrachten Leistungen
- Summe von Wegzeiten und Kilometern
- Pflegestufen
- Normstundenaufteilung der Vereine auf Bezirk/Sprengel
- Hinweise für die Vereine, wie weit das Normstundenkontingent „verbraucht“ ist.

4.4.3 Controllingberichte

Listet alle Einsatzdaten auf, bei denen:

- Beginn und Ende des Einsatzes um mehr als Minuten übersteuert wurden.
- Es keine Klientenautorisierung gibt

Überdeckung der Autorisierungsdauer unter % der Einsatzdauer besteht.

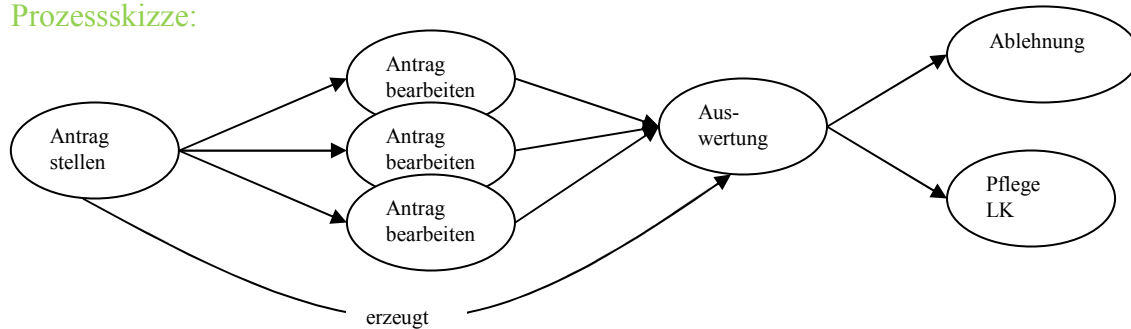
4.5 Pflege des Leistungskataloges

Der Leistungskatalog ist die für alle Vereine verbindliche Vorgabe bei der Erfassung der Leistungen durch die MitarbeiterInnen. Es ist zu erwarten, dass der Leistungskatalog sich im Betrieb ändern wird. Die Koordination von Änderungswünschen erfolgt durch die Vereine. Das System muss so ausgelegt sein, dass das Einpflegen von Änderungen durch eine autorisierte MitarbeiterIn der Vereine oder durch die Landesregierung möglich ist. Das Rollout zu den Clients muss automatisiert erfolgen.

Der Leistungskatalog hat eine baumartige Struktur und besitzt auf der obersten Ebene zumindest vier Abzweigungen: medizinische Pflege, Pflegehilfe, Heimhilfe und Verwaltung.

Die Abstimmung bezüglich Änderungsvorschläge soll durch einen implementierten elektronischen Geschäftsprozess über den zentralen Serverbereich erfolgen (Umlaufbeschluss).

Prozessskizze:



Beschreibung des Geschäftsprozesses:

An der Weboberfläche der Vereine gibt es die Möglichkeit, einen Antrag zur Änderung des Leistungskataloges einzubringen. Dieser Antrag ist ein RTF-Dokument und wird in das System hinaufgespielt (upload). Dieses Dokument wird allen Vereinen zum Herunterladen angeboten und mit einer von folgenden drei Möglichkeiten beantwortet:

- bestätigt (Vorschlag wurde angenommen)
- abgelehnt (Vorschlag wurde nicht angenommen)
- modifiziert (Antrag wurde vom Verein modifiziert)

Beim Antragsteller wird ein Auswertungsprozess gestartet, in dem alle Antworten auf seinen Antrag gesammelt und an seiner Weboberfläche dargestellt werden. Der Antragsteller hat somit jederzeit den Überblick, wer auf den Antrag bereits reagiert hat. Bei den Antworten mit dem Status „modifiziert“ wird ihm das modifizierte Worddokument zum Herunterladen angeboten.

Der Antrag und die Antworten können der Rolle „Pflege Leistungskatalog“ gesendet werden, die dann den Leistungskatalog über die Weboberfläche modifizieren kann. Diese Funktionalität ist nur für Personen, die diese Rolle zugeordnet haben, sichtbar.

In jedem Verein gibt es eine MitarbeiterIn mit der Rolle „Stammdatenpflege“, die im System über die Rollenvergabe gepflegt wird. Bei Eintreffen eines elektronischen Antrages auf Änderung des Leistungskataloges, löst das System eine e-Mail mit Standardtext an diesen MitarbeiterIn aus, sodass sie darüber informiert wird. Die eMail an die Rolle erzeugt ein Versenden von eMail auf alle Personen, die dieser Rolle zugeordnet sind.

Alle Anträge sollen über eine Historisierung gespeichert werden, und es soll die Möglichkeit bestehen, auf diese Anträge über eine Suchfunktion zuzugreifen.

4.6 PDA-Management

Es soll ein Verwaltungssystem für die Erfassungsgeräte integriert werden, welches eine Kontrolle bezüglich der Nutzung der Geräte ermöglicht. Dieses System stellt u.a. Informationen bereit, wie viele Geräte bei welchen Vereinen im Einsatz sind.

Sobald sich ein MitarbeiterIn zum ersten Mal an einem Erfassungsgerät anmeldet, wird das Gerät serverseitig mit einer eindeutigen Hardwarekennung (z.B. der Bluetooth Hardwareadresse) erfasst und dem Verein zugeordnet.

Wie bereits erwähnt, soll über das System möglich sein, Geräte zwischen MitarbeiterInnen eines Vereines und im Bedarfsfall auch vereinsübergreifend auszutauschen.

Für jedes Erfassungsgerät wird mitprotokolliert, welche Einsätze von welchen MitarbeiterInnen mit diesem Gerät abgewickelt wurden.

Funktionalitäten des Verwaltungsmoduls:

- Berichte bezüglich Geräteeinsatz:
 - 1) Anzahl der MitarbeiterInnen pro Erfassungsgerät in einem definierbaren Zeitfenster
 - 2) Anzahl der Einsätze pro Erfassungsgerät in einem Zeitfenster
 - 3) Summe der Dauer der Einsätze in einem Zeitfenster
 - 4) Anzahl der verwendeten Geräte
- Transfer zwischen MitarbeiterInnen eines Vereines:
Der Wechsel eines Gerätes unter den MitarbeiterInnen eines Vereines erfolgt automatisch über die Anmeldung. Serverseitig wird dieser Wechsel mitprotokolliert (Datum, Uhrzeit, MitarbeiterIn)
- Transfer zwischen MitarbeiterInnen verschiedener Vereine:
Der Transfer soll nur über ein explizites Freigeben des Gerätes durch den Verein ermöglicht werden (implementierter Geschäftsprozess). Ein Anmeldeversuch einer MitarbeiterIn eines fremden Vereins darf nicht erfolgreich sein, wird mitprotokolliert und erzeugt eine aussagekräftige e-Mail an die Person mit der Rolle „Kontrolle PDA“ in beiden Vereinen.

Schnittstelle Landesregierung:

Die Daten, die im Bereich PDA-Management erfasst wurden, werden anonymisiert in die Datenbank der Landesregierung überspielt. Die Landesregierung soll über ihre Weboberfläche die oben genannten Berichte abrufen können.

4.7 Rollout und Inbetriebnahme

Auf Grund der beschriebenen funktionellen Abhängigkeit kann das gegenständliche System erst in Betrieb genommen werden, wenn die Abrechnungssysteme fertig adaptiert sind. Die Adaptierungsarbeiten werden getrennt vergeben.

Der Prozess für die Inbetriebnahme des Zeit- und Leistungserfassungssystems stellt sich aus Vereinssicht wie folgt dar :

- 2) Inbetriebnahme des neuen Abrechnungssystems oder Wechsel des Abrechnungssystems mit Migration der Stammdaten (betrifft nicht den AN)
- 3) Chipkartenrollout an die KlientInnen und MitarbeiterInnen (betrifft nicht den AN)
- 4) Installation des PN-Anschlusses (betrifft den AN)
- 5) Vorbereitung der definierten Arbeitsplätze für den Zugriff auf den zentralen Serverbereich (betrifft den AN)
- 6) Übernahme und Konfiguration der Erfassungsgeräte (betrifft den AN)
- 7) Überspielen der Stammdaten in den zentralen Serverbereich (betrifft den AN)
- 8) Inbetriebnahme der Erfassungsgeräte bei den Vereinen (betrifft AN)

Die Inbetriebnahme soll im Wesentlichen vereinsweise erfolgen. Erst nach dem erfolgreichen Abschluss eines Vereins wird die Inbetriebnahme beim nächsten Verein begonnen. Siehe auch Punkt 2.4.

4.8 Schnittstelle zum Abrechnungssystem

Wie bereits erwähnt, müssen die Abrechnungssysteme mit dem Zeit- und Leistungserfassungssystem gekoppelt werden.

Die Verantwortung bezüglich einer funktionierenden Koppelung der beiden Systeme liegt grundsätzlich beim Bieter. Sollte die Koppelung nicht einwandfrei funktionieren, liegt es am Bieter den Fehler zu lokalisieren und zu beschreiben. Kann der Bieter begründet nachweisen, dass der Fehler im Abrechnungssystem liegt, hat er umgehend den Auftraggeber zu verständigen. In gemeinsamen Besprechungen mit AG, AN und Anbieter des Abrechnungssystems werden Lösungsvorschläge erarbeitet. Die Kosten für diese Besprechungen sind im Angebot inkludiert.

Vom AN wird erwartet, dass er im Bedarfsfall eine Applikation zur Verfügung stellt, mit der eine Migration der Stammdaten vom Abrechnungssystem in die Applikation simuliert werden kann. Funktionell muss diese Applikation in der Lage sein, die Stammdaten unter Einhaltung des definierten XML-Formates über die angebotene serverseitige Schnittstelle zu überspielen. Weiters soll die Applikation die Einsatzdaten innerhalb eines einstellbaren Zeitfensters wieder unter Einhaltung des definierten XML-Formates übernehmen können. Damit soll die Suche nach der Verantwortlichkeit einer Fehlfunktion bei der Koppelung erleichtert werden.

4.9 Clientrollout

Das Clientrollout muss so konzipiert sein, dass die MitarbeiterInnen der Vereine selbstständig, ohne fremde Hilfe in der Lage sind, ein neu gekauftes Erfassungsgerät in Betrieb zu nehmen, das heißt die Clientsoftware inklusive Leistungsverzeichnis zu installieren. Darüber hinaus muss es auch bei einem unter Umständen notwendigen „Master Reset“ des PDAs, durch den das Gerät gelöscht wird, für die MitarbeiterInnen möglich sein, den PDA wieder voll funktionsfähig zu bekommen. Da dies auch vor Ort beim Patienten auftreten kann, muss der Vorgang der Neuinstallation ohne Verwendung eines Programmiergerätes oder PCs durchgeführt werden können. Der Vorgang der Neuinstallation muss innerhalb von 5 Minuten abgeschlossen sein, und keine besonderen Kenntnisse erfordern.

Die Clientsoftware soll und wird sich im Laufe des Betriebes weiterentwickeln (siehe Wartungsvertrag). Vom AN wird ein Konzept erwartet, wie auf einfache Weise die neuen Softwareversionen im laufenden Betrieb aktualisiert werden.

4.10 Ausbaufähigkeit des Systems

Die in dieser Ausschreibungsunterlage beschriebenen elektronischen Geschäftsprozesse sollen zukünftig ausgebaut werden. Derzeit angedacht sind die Bereiche Pflegedokumentation, logistische Unterstützung wie z.B. Routenplanung und definierte Informationsweitergaben an MitarbeiterInnen bzw. Rollen.

Der Aufwand für die Pflege dieser Prozesse ist ein wichtiges Kriterium für die Bewertung der Qualität des angebotenen Systems.

Die Einbindung von Fremdchipkarten mit personenbezogenen Zertifikaten (z.B. Medcard) soll ohne großen Aufwand möglich

Auch die technische Koppelung des Systems mit Workflowsystemen Dritter (z.B. Krankhäuser oder öffentliche Verwaltung) soll ohne großen Aufwand ebenfalls möglich sein.

Insbesondere ist an folgende Funktionen gedacht:

- Klientenbezogene Speicherung der Anamnese und Leistungsbedarf.
- Ablaufverbesserung in der Kommunikation mit Zuweisern.
- Schnittstellenmanagement mit zuweisenden KA.
- Klientenübergabe bei Nachsorge.
- Versendung von Pflegeberichten an Hausarzt im EdiFact-Format.

Das System soll um neue Vereine erweitert werden können. Eine Erweiterung darf den regulären Betrieb nicht beeinträchtigen.

5 Rechtliche Rahmenbedingungen

Diese rechtlichen Rahmenbedingungen gehen den Allgemeinen Vertragsbedingungen der Republik Österreich für IT-Leistungen (AVB-IT), Version 0.2, Stand September 2003 (Beilage 7.1 der Ausschreibungsunterlage) vor bzw. werden durch diese ergänzt.

5.1 Vertragsparteien

Auftraggeber ist

Auftragnehmer ist der im Vergabeverfahren „Zeit- und Leistungserfassung bei sozialen mobilen Diensten“ ermittelte Bestbieter

[wird nach Zuschlagserteilung ergänzt]

5.2 Vertragszweck und Projektziele

Das Land Kärnten strebt im Bereich der sozialen mobilen Dienste (Hauskrankenpflege, Hauskrankenhilfe und Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes) die Einführung eines flächendeckenden Zeit- bzw. Leistungserfassungssystems bei allen Anbietern dieser Dienste an. Derzeit gibt es 11 Anbieter (Vereine), deren Leistungen gegenüber ihren KlientInnen von der Landesregierung gefördert werden.

Nachdem diese Förderungsmittel trotz genauester Belegsprüfung im Rahmen der erforderlichen Kontrolle mit den derzeitig eingesetzten Medien nur umständlich und aufwendig verwaltet oder überprüft werden können, ist es erforderlich, ein geeignetes System einzuführen, welches die nötige Transparenz in der Abwicklung wie auch in der Abrechnung gewährleistet.

Weiters bestehen auf Grund der unterschiedlichen Datenstrukturen und Datenqualität für das Land nur eingeschränkte Möglichkeiten der Steuerung von Entwicklungsprozessen im Bereich der sozialen mobilen Dienste, wobei das genannte Zeit- und Leistungserfassungssystem Abhilfe schaffen soll. Den Beteiligten wird durch diese Lösung der Einsatz moderner Kommunikation zur einfacheren, schnelleren und qualitätsgesicherten Erfassung der Dienstleistungen ermöglicht.

Projektziel ist daher die Beschaffung eines flächendeckenden Zeit- und Leistungserfassungssystems für alle sozialen mobilen Dienste in Kärnten durch Ausgabe von ca. 900 mobilen Endgeräten (PDAs) an die Mitarbeiter der 11 Vereine und deren Einsatz und Vernetzung auf Basis eines ASP-Modells, bei dem der Bereitstellung der erforderlichen Software und Betrieb des Rechenzentrums durch den Auftragnehmer als Generalunternehmer übernommen wird.

5.3 Vertragsinhalt

Gegenstand dieses Vertrages ist die Beauftragung des Auftragnehmers mit der Erbringung der in Punkt 3. und 4. der Ausschreibungsunterlage umschriebenen Leistungen und vom Auftragnehmer in seinem letztgültigen Angebot angebotenen Leistungen zu den nachfolgenden Bedingungen, wobei auch jene, nicht ausdrücklich angeführten Leistungsbilder zu erbringen sind, die zu einer sachlich einwandfreien Erfüllung der Ziele dieses Projektes erforderlich sind.

Der Auftragnehmer gilt im Rahmen dieses Vertrages als Generalunternehmer. Sämtliche für die Einhaltung aller Termine wichtigen Koordinationsaufgaben, sei es mit dem Auftraggeber, anderen vom Auftraggeber beauftragten Unternehmen oder für die ordnungsgemäße Erfüllung des Leistungsgegenstands notwendiger Dritter übernimmt der Auftragnehmer. Er allein ist für die ordnungsgemäße Einhaltung aller Termine verantwortlich.

Der Vertrag gilt ausschließlich mit dem Auftragnehmer. Dieser ist nicht berechtigt, ohne schriftliche Zustimmung der Auftraggeber, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf andere Dritte als die in seinem Angebot namentlich genannten Subunternehmer zu übertragen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, jederzeit alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne Zustimmung des Auftragnehmers mit schuldbefreiender Wirkung an Dritte zu übertragen.

5.4 Vertragsgrundlagen

Die Grundlagen dieses Vertrages sind in nachfolgender Reihenfolge gültig:

- diese rechtlichen Rahmenbedingungen;
- die Ausschreibungsunterlage, insbesondere Punkt 3. (Leistungsbeschreibung) und 4. (funktionelle Anforderungen) samt Anhängen und Beilagen;
- die Allgemeinen Vertragsbedingungen der Republik Österreich für IT-Leistungen (AVB-IT), Version 0.2, Stand September 2003 (Beilage 7.1 der Ausschreibungsunterlagen) soweit sie nicht durch die gegenständlichen rechtlichen Rahmenbedingungen geändert oder ergänzt sind;
- sämtliche technische ÖNORMEN;
- die einschlägigen Vorschriften des Handelsgesetzbuches (HGB);
- die einschlägigen Vorschriften des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB);
- die vom Auftragnehmer im Vergabeverfahren (insbesondere im Angebot) zu Qualität und/oder Funktions-/Leistungsmerkmalen gemachten Angaben.

Allfällige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers werden nicht Vertragsbestandteil. Sämtliche Beilagen sind integrierende Bestandteile des Vertrages.

5.5 Qualitätssicherung

Im Falle der Beauftragung garantiert der Auftragnehmer alle in den Ausschreibungsunterlage enthaltenen Musskriterien (Punkt 1.6.1 der Ausschreibungsunterlage) sowie die von ihm im Rahmen seines Angebotes zugesicherten Kriterien einzuhalten.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die ihm übertragenen Arbeiten mit fachlicher und kaufmännischer Sorgfalt nach bestem Wissen durchzuführen, wobei der Auftragnehmer als Sachverständiger nach § 1299 ABGB gilt.

Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber rechtzeitig auf für einen sachverständigen Dienstleistungserbringer erkennbare Risiken hinweisen.

Der Auftragnehmer wird die Leistungen so erbringen, dass sie zum Zeitpunkt der Abnahme durch den Auftraggeber dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

Der Auftragnehmer versichert, dass die angebotene Lösung in Bezug auf Funktionsumfang, Fehlerfreiheit und Kapazität den Vorgaben des Auftraggebers entspricht.

Weiteres wird festgehalten, dass sich der Auftragnehmer über alle für die Projektdurchführung relevanten Umstände selbst informiert hat.

Der Auftragnehmer erklärt, dass das Projekt mit den in Aussicht genommenen Mitteln durchführbar ist und seine Lösung eine der kostengünstigsten und vom Ergebnis her für den Kunden erfolgversprechendsten und zukunftssichersten Lösungen am Markt ist.

Weiters wird der Auftragnehmer alle österreichischen Gesetze und Verordnungen, Bescheide, sonstige behördlichen Auflagen und Anordnungen, insbesondere die arbeits-, lohn- und sozialrechtlichen Vorschriften, sowie alle nationalen und internationalen Normen, Verordnungen, Vorschriften und Richtlinien, einhalten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, einen qualifizierten Ansprechpartner für den Auftragnehmer und dessen Subunternehmer namhaft zu machen.

5.6 Software

5.6.1 Anforderungen

Der Auftragnehmer hat Standardsoftware nach den Anforderungen der Ausschreibungsunterlage sowie den AVB-IT auf Basis der von ihm im Rahmen seines Angebotes vorgelegten Konzepte bereitzustellen bzw. die erforderlichen Individualsoftwarekomponenten zu entwickeln, mit denen alle geforderten und erforderlichen Funktionalitäten des Systems unter Zugrundelegung des aktuellen Standes der Technik erfüllt werden.

Der Auftragnehmer hat die erforderlichen Softwarekomponenten entsprechend den Anforderungen der Ausschreibungsunterlage zu aktualisieren.

Für die an Standardsoftwarekomponenten erworbenen Nutzungsrechte schuldet der Auftragnehmer dabei die Softwarepflege in versionsfähiger Form auf Basis des vom

Auftragnehmer vertriebenen und vom Auftraggeber vertragskonform lizenzierten Softwareproduktes.

5.6.2 Schnittstellen zu Fremdsystemen

Der Leistungsgegenstand umfasst nicht die Realisierung der Schnittstellen bei den einzelnen Abrechnungssystemen der Vereine. Der Auftragnehmer übernimmt jedoch die Anbindung des Systems an diese Schnittstellen gemäß Ausschreibungsunterlage.

5.6.3 Eigentum/Immaterialgüterrechte

Das Eigentum an vom Auftragnehmer an den Auftraggeber übergebenen Gegenständen (Disketten, schriftliche Unterlagen etc) geht mit der tatsächlichen Übergabe an den Auftraggeber über. Ein Eigentumsvorbehalt wird nicht akzeptiert.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für die Einräumung aller für den Betrieb des Systems erforderlichen Immaterialgüterrechte zu sorgen, wobei auch sämtliche Immaterialgüterrechte umfasst sein müssen, um den unter Punkt 1.6 der Ausschreibungsunterlage genannten Vereinen und deren Mitarbeitern den Zugriff und die Nutzung des Systems zu ermöglichen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber das zeitlich und örtlich unbeschränkte und unbeschränkbare exklusive Nutzungsrecht aller im Zuge der vertragsgegenständlichen Leistungserbringung erstellten Software/Softwarekomponenten sowie an Anpassungen und Einstellungen an Standardsoftware, an vom Auftragnehmer, seinen Mitarbeitern und Kooperationspartnern erstellten Dokumentationen, Berichten, Analysen, Gutachten, Organisationsplänen, Programmen, Leistungsbeschreibungen, Entwürfen, Berechnungen und dergleichen einzuräumen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber das nicht exklusive, räumlich und zeitlich unbeschränkte und unbeschränkbare Nutzungsrecht an sämtlichen für den zufriedenstellenden Betrieb des Systems erforderlichen Standardsoftwarekomponenten einzuräumen. Das Nutzen der Standardsoftware definiert sich dabei als die vollständige oder teilweise Inanspruchnahme sämtlicher Funktionen des Standardsoftwareproduktes sowie jegliche Inanspruchnahme der Datenbestände des Auftraggebers und der in Punkt 1.6 der Ausschreibungsunterlage genannten Vereine unter Nutzung der Produktfunktionalitäten, ununterschieden, ob die Nutzung im Weg einer visualisierten oder nicht visualisierten Schnittstelle, gleichzeitig oder zeitverschoben erfolgt oder erfolgen kann. Das Nutzungsrecht umfasst auch die Zur-Verfügung-Stellung des Arbeitsergebnisses im Wege der Netzanbindung an eine uneingeschränkte Anzahl von Benutzern (Lese- und Bearbeitungsnutzung) sowie die Möglichkeit für den Auftraggeber das Produkt weiterzuentwickeln und zu verändern. Das Nutzen des Standardsoftwareprodukts umfasst nicht das Dekompilieren, die Rückübersetzung des Standardsoftwareprodukts in seinen Sourcecode.

Im Fall des Konkurses des Auftragnehmers oder der Abweisung eines Konkursantrages mangels Masse gegen den Auftragnehmer gehen alle dem Auftragnehmer zustehenden Rechte an den vertragsgegenständlichen Leistungen als nicht exklusive Rechte auf den Auftraggeber über, soweit er daran nicht schon weitergehende Rechte erworben hat.

Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Auftraggeber dafür, dass durch die Erstellung und Implementierung sowie den Betrieb der neuen Plattform keine Patente oder gewerblichen Schutzrechte Dritter verletzt werden. Allfällige über die angebotenen und bepreisten Lizenzgebühren hinausgehende Lizenzgebühren trägt ausschließlich der Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer hat, sofern er nicht selbst über die Rechte an den erforderlichen Softwarekomponenten verfügt, mit dem/den Softwarehersteller(n) einen Softwarenutzungsvertrag abzuschließen, der garantiert, dass im Falle der Beendigung des Leistungsvertrages aus welchen Gründen auch immer, die Softwarenutzung mit allen Rechten und Pflichten an einen anderen Betreiber überbunden werden kann. Durch den Wechsel des Betreibers dürfen dem Auftraggeber keine zusätzlichen Lizenzkosten entstehen.

Wird der Auftraggeber oder ein Nutzer der Software wegen der Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter auf Grund der Nutzung auch nur eines Teiles des Vertragsgegenstands in Anspruch genommen oder es droht dass sie in Anspruch genommen werden, dann wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber oder dem Nutzer alle Kosten und Schadenersatzzahlungen ersetzen und nötigenfalls als Nebenintervenient zur Seite stehen. In dieser Regelung sind alle vergleichsweisen Zahlungen inkludiert, die der Auftraggeber oder der Nutzer nach eigenem Ermessen (mit und ohne Hilfe durch den Auftragnehmer) aushandeln kann, sowie die Kosten der für die Bereinigung der Lage beim Auftraggeber bzw. beim Nutzer aufgewendeten Arbeitszeit einschließlich der Kosten für die rechtsanwaltliche Vertretung.

5.6.4 Freiheit des Gebrauchs

Der Auftraggeber kann die IT-Komponenten für eigene und für Zwecke der unter Punkt 1.6 der Ausschreibungsunterlage genannten Vereine für beliebige Zwecke des IT-Einsatzes verwenden, diese soweit nicht Ausführbeschränkungen vorliegen an einen anderen Ort verbringen, verkaufen oder mit IT-Komponenten anderer Hersteller verbinden. Eine sonst gegebene Haftung/Gewährleistung/Garantie des Auftragnehmers geht nur dann verloren, wenn diese Maßnahmen zu reproduzierbaren Änderungen innerhalb des der Abnahme zugrundeliegenden Referenzsystems führen.

5.6.5 Softwarewartung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Software-Wartung gemäß Punkt 3.5.2 der Ausschreibungsunterlage sowie Punkt 2.17 bis 2.22 AVB-IT.

Abweichend von Punkt 2.20 AVB-IT beträgt die Reaktionszeit für die Störungsbehebung vor Ort 6 Stunden. Die Fehlerbehebung erfolgt gemäß Punkt 2.18 AVB-IT, wobei als Fehlerbehebungszeit spätestens 7 Werktage ab Störungsmeldung als vereinbart gilt.

5.7 Betriebsführung

5.7.1 Betrieb und Wartung

Das Zeit- und Leistungserfassungssystem soll durch ein zentrales Betriebsmodell in Form einer ASP-Lösung umgesetzt werden. Der Auftragnehmer hat als Rechenzentrumsbetreiber für die geforderte Softwarelösung ein Betriebskonzept zu erstellen und umzusetzen, das mindestens die in der Ausschreibungsunterlage beschriebenen Funktionalitäten erfüllt.

Der Auftragnehmer übernimmt insbesondere eigenverantwortlich die laufende Überwachung der Hardware und das tägliche Sichern der Daten auf Bändern. Die gesicherten Daten sind einmal monatlich in Hard-Copy und elektronisch an den Auftraggeber zu übergeben.

5.7.2 Hardware und Infrastruktur

Vom Auftraggeber wird lediglich die technische Infrastruktur bis zum definierten Anschaltknoten zur Verfügung gestellt. Alle anderen für den Betrieb des Rechenzentrums erforderlichen Ressourcen (Hardware, Räumlichkeiten, Internetanbindung etc) sind vom Auftragnehmer bereitzustellen.

5.8 Projektrealisierung und Terminplan, Abnahme

5.8.1 Projektrealisierung/Terminplan

Die seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen sind in Form von definierten Arbeitspaketen (Leistungsumfang, Terminplan etc) aufgrund der vom Auftragnehmer in seinem Angebot gemachten Vorschläge durch den Auftraggeber festgelegt.

5.8.2 Projektmanagement

Es gilt die Durchführung des Projektmanagements gemäß Punkt 6 AVB-IT als vereinbart. Der Auftraggeber wird einen Vertreter in das Projektteam des Auftragnehmers entsenden, dem die Möglichkeit geboten wird, an den Projektbesprechungen des Auftragnehmers teilzunehmen. Diesem Vertreter ist auf Wunsch Einblick in alle Dokumente, die das Projekt betreffen zu gewähren und entsprechende Abschriften zu erhalten.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle zwei Wochen in Klagenfurt am Sitz des AG an einer AN-AG-Besprechung teilzunehmen. In dieser Besprechung referiert der Auftragnehmer über den Projektfortschritt und gibt den aktuellsten Projektzeitplan bekannt.

Vom Auftragnehmer wird erwartet, dass er das System kontinuierlich ausliefert. Dabei soll die in der Feldstudie aufgebaute Infrastruktur verwendet werden und sukzessive um fertige Systemteile verbessert werden. Bei den oben erwähnten AN-AG-Besprechungen wird präsentiert, welche Systemteile eingespielt wurden und somit dem Auftraggeber zur Erprobung zur Verfügung stehen.

5.8.3 Feldstudie

In einem ersten Schritt hat der Auftragnehmer aufgrund der von ihm im Angebot dargelegten Konzepte die erforderliche Software bereitzustellen bzw. zu entwickeln. Zu diesem Zweck hat der Auftragnehmer eine vierwöchige Feldstudie gemäß Punkt 3.1 der Ausschreibungsunterlage durchzuführen. Der Auftragnehmer wird dazu so rasch als möglich nach der Auftragsvergabe gemäß Zeitplan seines Angebotes auf Basis der von ihm angebotenen Konzepte einen Prototypen erstellen, der im Rahmen der Feldstudie von MitarbeiterInnen der Vereine getestet wird.

Über das Ergebnis der Feldstudie hat der Auftragnehmer einen Bericht zu erstellen und dem Auftraggeber vorzulegen.

Sofern sich im Rahmen der Feldstudie weitere funktionelle Anforderungen ergeben, die in der Ausschreibungsunterlage nicht beschrieben sind, wird der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers diese Anforderungen in die Detail-Leistungsbeschreibung aufnehmen und zu den im Rahmen des optionalen Leistungsteils von 480 Mannstunden angebotenen Stundensätzen umsetzen. Insbesondere hat der Auftragnehmer in seinem Bericht Vorschläge für derartige zweckmäßige Change Requests zu machen.

5.8.4 Abnahme

Auf Basis der Detail-Leistungsbeschreibung hat der Auftragnehmer nach dem von ihm angebotenen Zeitplan das System weiterzuentwickeln und fertigzustellen.

Mit Fertigstellung hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber seine Bereitschaft zur Abnahme anzuzeigen und einen Abnahmetermin zu vereinbaren.

Die Abnahme erfolgt in zwei Stufen:

Erste Stufe: Abnahme des Referenzsystems (Funktionstest)

Im Rahmen der Abnahme des Referenzsystems wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Architektur des Softwaresystems (Klassendiagramme, ER-Diagramme, Schnittstellenbeschreibungen etc.) überlassen und auf Wunsch des AG Einsicht in den Source-Code gewähren. Insbesondere die Kommunikation zwischen Vereinen bzw. Erfassungsgeräten und zentralem Serverbereich müssen genau dokumentiert sein. Auch die Schnittstelle zwischen den serverseitigen Funktionsteilen mit den Datenbanken muss genau dokumentiert sein. Der Auftraggeber überprüft im Rahmen des Funktionstests (Punkt 5.4 lit a AVB-IT), ob das System alle in der Detail-Leistungsbeschreibung festgelegten Funktionalitäten erfüllt (Software-Lösung, Systemkonzeption, Betrieb, Call-Center, Vorkonfiguration etc).

Messpunkt für die Erfüllung und/oder Nichterfüllung der vom Auftragnehmer zugesicherten Funktionalitäten ist das zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer einvernehmlich definierte Referenzsystem, das folgende Voraussetzungen erfüllt:

- Identer Releasestand und Funktionsumfang wie das Produktivsystem
- Identes Betriebs- und Datenmanagementsystem wie das Produktivsystem
- Vom Produktivsystem getrennte Umgebung

Zweite Stufe: Roll-Out Abnahme (Abnahme in einem Verein durch Leistungs- und Dauertest nach Rollout und Schulung).

Nach erfolgreicher Abnahme des Referenzsystems wird ein Verein auf das neue System umgestellt und die Funktionalitäten des Systems im Rahmen eines vierwöchigen Dauertests im probeweisen Echtbetrieb des Produktivsystems überprüft. Der Dauertest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn das System drei Wochen lang ohne Mängel in Betrieb ist.

Als spätestmöglicher Termin für die Roll-Out Abnahme wird der 1.7.2004 vereinbart.

5.8.5 Roll-Out in den einzelnen Vereinen

Aufgrund der funktionellen Abhängigkeit von den Abrechnungsdaten der einzelnen Vereine, kann ein Rollout des Systems in den einzelnen Vereinen erst dann erfolgen, wenn deren Abrechnungssysteme im Hinblick auf eine Schnittstellenrealisierung zum System des Auftragnehmers adaptiert sind.

Der Rollout soll vereinsweise erfolgen, so dass erst nach erfolgreichem Abschluss der Inbetriebnahme eines Vereins der Rollout im nächsten Verein begonnen wird. Die Reihenfolge des Rollouts wird gesondert bekanntgegeben. Der Rollout muss spätestens bis 31.12.2004 abgeschlossen sein.

Der Rollout-Prozess in jedem Verein umfasst folgende Schritte:

Vorleistungen des Vereins:

- Inbetriebnahme des neuen Abrechnungssystems oder Wechsel des Abrechnungssystems mit Migration der Stammdaten (betrifft nicht den AN)
- Chipkartenrollout an die KlientInnen und MitarbeiterInnen (betrifft nicht den AN)
- Installation des PN-Anschlusses (betrifft den AN)

Roll-Out durch den Auftragnehmer:

- Vorbereitung der definierten Arbeitsplätze für den Zugriff auf den zentralen Serverbereich (betrifft den AN)
- Übernahme und Konfiguration der Erfassungsgeräte (betrifft den AN)

Überspielen der Stammdaten in den zentralen Serverbereich (betrifft den AN)

5.9 Leistungen des Auftraggebers

5.9.1 Entgelt

Das dem Leistungsvertrag zugrundeliegende Betriebsmodell ist so aufgebaut, dass für den Auftraggeber neben den Anschaffungskosten und den monatlichen Kosten gemäß Angebot des Auftragnehmers für den Betrieb des Systems keine zusätzlichen Kosten anfallen.

Die angeführten Preise sind daher Pauschalpreise, die insbesondere alle Nebenleistungen und alle Leistungen umfassen, die zur Herbeiführung des vertraglichen Leistungserfolges erforderlich sind, auch wenn sie nicht gesondert im Vertrag erwähnt sind.

Diesem Vertrag liegen die bei Auftragserteilung vorliegenden Preise zugrunde. Zwischen den Vertragsteilen wird vereinbart, dass die angebotenen Preise für ein Jahr nach Auftragserteilung Festpreise sind.

Nach Ende der Festpreisperiode gilt Wertbeständigkeit der Forderung vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von der Statistik Austria monatlich verlaublichte Verbraucherpreisindex 2000 bzw. der von Amts wegen an seine Stelle tretende Index. Als Bezugsgröße für Anpassungen dient die für den Monat des Vertragsabschlusses bekannt gegebene Indexzahl. Schwankungen der Indexzahl von 5% nach oben oder unten bleiben unberücksichtigt. Diese Schwankungsbreite ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweils geltenden Spielraumes gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages als auch zur Berechnung des neuen Spielraumes bilden. Alle Veränderungsraten sind auf eine gerundete Dezimalstelle zu berechnen.

Der Auftragnehmer garantiert, dass den angebotenen Preisen die besten Konditionen zugrunde liegen. Sollte der Auftragnehmer in einem anderen vergleichbaren Projekt bessere Konditionen anbieten, gilt als vereinbart, dass diese Preise und Konditionen auch den Auftraggebern zur Verfügung stehen. Die Mitteilung über bessere Konditionen hat durch den Auftragnehmer selbst unverzüglich und unaufgefordert sowie schriftlich zu erfolgen.

5.9.2 Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers entsteht frühestens gemäß folgendem Zahlungsplan:

- 10% der Anschaffungskosten mit Abschluss der Feldstudie (Berichtsvorlage)
- 70% der Anschaffungskosten mit erfolgreichem Abschluss der Roll-out-Abnahme (Dauertest)
- 20% der Anschaffungskosten mit erfolgreichem Roll-Out aller Vereine
- Die monatlichen Kosten des Betriebs sind monatlich im Nachhinein fällig. Die Zahlungspflicht für die Wartungspauschale beginnt frühestens am ersten Kalendertag des der Inbetriebnahme folgenden Monats zu laufen und ist, falls die Inbetriebnahme in der Monatsmitte erfolgt, entsprechend der Anzahl der Kalendertage zu aliquotieren.

Im Zuge der Roll-Out Phase gilt weiters als vereinbart, dass vom Auftragnehmer mit Inbetriebnahme im ersten Verein die halben monatlichen Kosten verrechnet werden dürfen,

für die Inbetriebnahme jedes weiteren Vereins gebühren zusätzliche 5% der monatlichen Kosten. Ab Inbetriebnahme aller Vereine gebühren 100% der monatlichen Kosten.

Rechnungen sind in einfacher Ausfertigung auszustellen. Alle aus diesem Vertrag resultierenden Rechnungen sind an

zu richten.

Das Zahlungsziel beträgt 45 Tage netto ab ordnungsgemäßigem Rechnungseingang beim Amt der Kärntner Landesregierung.

5.9.3 Zusatzleistungen

Zusatzleistungen können nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn sie vom Auftraggeber schriftlich bestellt wurden.

5.10 Vertragsdauer und –beendigung

5.10.1 Vertragsdauer und ordentliche Kündigung

Der Leistungsvertrag tritt mit Zuschlagserteilung in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Der Vertrag kann nach erfolgreichem Roll-out aller Vereine von beiden Vertragsparteien zum Ende jedes Kalendermonates unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes zu erfolgen, wobei das Datum des Poststempels gilt.

5.10.2 Außerordentliche Kündigung

Unbeschadet des Rücktrittsrechts des Auftraggebers in anderen in diesen Ausschreibungsunterlagen beschriebenen Fällen hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu beenden. Als wichtiger Grund für einen Auftraggeber gilt insbesondere, wenn

- der Auftragnehmer seiner Verpflichtung zur raschen Behebung wesentlicher Mängel innerhalb der vom Auftraggeber gesetzten Nachfristen nicht erfolgreich nachkommt. Wesentliche Mängel sind alle Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 in Punkt 2.18 AVB-IT;
- der Auftragnehmer die Hinterlegung des Source-Codes nicht in der vereinbarten Art und Weise (Punkt 2.8 AVB-IT) vornimmt;
- über das Vermögen des Auftragnehmers/eines Mitglieds einer Arbeitsgemeinschaft oder das Vermögen eines der Gesellschafter des Auftragnehmers/ eines Mitglieds einer Arbeitsgemeinschaft ein Konkursverfahren

eröffnet oder die Eröffnung des Konkurses mangels hinreichenden Vermögens abgelehnt wird;

- Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte bzw fortgesetzte Erfüllung der in diesem Vertrag bedungenen Leistungen offensichtlich unmöglich machen, sofern sie durch den Auftragnehmer zu vertreten sind;
- der Auftragnehmer die ihm aus diesem Vertrag obliegenden wesentlichen Pflichten wiederholt verletzt;
- der Auftragnehmer selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrages herangezogene Person Geheimhaltungspflichten verletzt;
- der Auftragnehmer wegen eines Verstoßes gegen das Ausländerbeschäftigungsgesetz oder vergleichbare Normen verurteilt wird;
- wenn sich die Eigentümerstruktur des Auftragnehmers wesentlich ändert;
- wenn der Auftragnehmer einen vom Auftraggeber nicht genehmigten Subunternehmer einsetzt;
- sich nach Auftragserteilung herausstellt, dass der Auftragnehmer im Zuge der diesem Vertrag zugrundeliegenden Ausschreibung unrichtige Angaben gemacht hat und dies Auswirkungen auf die Zuschlagsentscheidung/Auftragserteilung gehabt hätte.

Wird der Vertrag vom Auftraggeber mit sofortiger Wirkung für aufgelöst erklärt, steht dem Auftragnehmer ein Anspruch auf Entgelt für die vom Auftraggeber bis zu diesem Zeitpunkt abgenommenen Leistungen zu. Vom Auftraggeber zu diesem Zeitpunkt darüber hinausgehend erstattete Zahlungen sind unverzüglich zurückzuerstatten.

Allfällige Schadenersatzansprüche und Konventionalstrafen bleiben davon unberührt.

5.10.3 Pflichten bei Beendigung des Vertrages

Wird der Vertrag aus wichtigem Grund, den der Auftragnehmer zu vertreten hat, aufgelöst, hat der Auftragnehmer – unabhängig von weiteren Schadenersatzansprüchen – dem Auftraggeber die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrages an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten zu ersetzen. Sollte es sich für den Auftraggeber als sinnvoll erweisen, hat der Auftragnehmer das vertragliche Leistungsbild solange zu erfüllen, bis der Auftraggeber einen Nachfolger für den Auftragnehmer gefunden und die von diesem zu erbringenden Leistungen erfolgreich (voll funktionsfähig) erbracht und vom Auftraggeber abgenommen wurden. Die Kosten dafür sind vom Auftragnehmer zu tragen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich weiters, dem Auftraggeber auf dessen Aufforderung alle für die Fortführung der gegenständlichen Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen so rasch als möglich, in geeigneter Form bereitzustellen bzw. gegebenenfalls auch erforderliche Unterstützungsleistungen zu erbringen. Die Kosten dafür sind vom Auftragnehmer zu tragen.

5.10.4 Berichts- und Aufbewahrungspflichten

Der Auftragnehmer wird alle im Rahmen dieses Vertrages erstellten Unterlagen gesicherten Daten (technische Dokumentationen etc) für die Dauer von sieben Jahren sofern gesetzlich zulässig aufbewahren und dem Auftraggeber auf dessen Wunsch jederzeit zur Verfügung stellen.

5.11 Leistungsstörungen

Wenn der Beginn oder die Beendigung der Ausführung einer auf Grund dieses Vertrages vom Auftragnehmer geschuldeten Leistung oder wenn während der Ausführung Verzögerungen oder Unterbrechungen eintreten, sodass dem Auftraggeber die Einhaltung der Leistungsfristen gefährdet erscheinen, hat der Auftragnehmer alle Kräfte aufzubieten, um eine Überschreitung dieser Fristen (Verzug) zu vermeiden. Der Auftragnehmer hat, sobald er irgendwelche Umstände erkennen kann, welche die auftragsgemäße Erfüllung gefährden, den Auftraggeber unverzüglich über diese Umstände zu benachrichtigen.

5.11.1 Leistungsverzug

Bei Nichteinhaltung der vom Auftragnehmer in seinem Zeitplan gemäß Angebot angegebenen Leistungsfristen ist der Auftragnehmer zur Entrichtung einer verschuldensunabhängigen nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegenden Pönale in Höhe von 0,1% der Summe der Anschaffungskosten pro Tag, gedeckelt mit 10% der Anschaffungskosten an den Auftraggeber verpflichtet. Jedenfalls dieser Pönale unterliegen der 1.7.2004 (Roll-out des ersten Vereins) und der 31.12.2006 (Inbetriebnahme des letzten Vereins).

Darüber hinausgehende Forderungen, insbesondere aus dem Titel des Schadenersatzes, bleiben davon unberührt und können vom Auftraggeber gesondert geltend gemacht werden.

Gerät der Auftragnehmer bei der Erstellung, der Implementierung etc in Verzug, so kann der Auftraggeber unter Setzung einer angemessenen Nachfrist – unbeschadet einer allfälligen Pönaleverpflichtung – den Rücktritt vom Vertrag erklären.

5.11.2 Gewährleistung und Garantie

Ab Abnahme des Systems leistet der Auftragnehmer dafür Gewähr, dass seine Leistungen und die durch seine Subunternehmer bzw. Lieferanten erbrachten Leistungen die ausdrücklich bedungenen und die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften haben und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

Die vom Auftraggeber geforderten Leistungsmerkmale gelten als zugesichert und sind vom Auftragnehmer zu erfüllen.

Treten während der laufenden Gewährleistungsfrist Mängel auf und können diese innerhalb angemessener Frist vom Auftragnehmer nicht behoben werden, so können die Auftraggeber nach ihrer Wahl diese Mängel auf Kosten des Auftragnehmers beheben lassen, Preisminderung begehren oder vom Vertrag im Hinblick auf den mangelhaften Teil oder zur Gänze zurücktreten.

In allen Fällen kann der Auftraggeber Schadenersatz nach den Regeln des ABGB und HGB begehren.

Ausdrücklich wird in diesem Zusammenhang vereinbart, dass § 377 und § 378 HGB für die Auftraggeber nicht gelten. Der Auftraggeber ist daher weder zur sofortigen Untersuchung noch zur unverzüglichen Mängelrüge verpflichtet. Erfolgte Zahlungen gelten nicht als Verzicht auf die Geltendmachung irgendwelcher aus der Mangelhaftigkeit resultierender Ansprüche.

Eingriffe in das System durch qualifizierte Mitarbeiter des Auftraggebers oder durch vom Auftraggeber beauftragte qualifizierte Dritte haben keinen Einfluss auf die Gewährleistung, sofern dies – ausgenommen bei Gefahr in Verzug – vom Auftragnehmer ausdrücklich schriftlich genehmigt wurde.

5.11.3 Haftungsbestimmungen und Gefahrtragung

Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber sowie allfälligen Dritten nach den Regeln des Schadenersatzrechts; dies gilt insbesondere für unmittelbare und mittelbare Schäden aus Datenverlust, Schaden durch Betriebsunterbrechung oder Verzögerung bei der Mängelbehebung sowie für das Risiko aus Folgeschäden aus der Erstellung sowie der Implementierung und der zeitweisen Unbenutzbarkeit des Systems.

Die Beweislast für Verschulden bzw. Verschuldensgrad liegt beim Auftragnehmer.

5.11.4 Sicherstellungen

Zur Sicherstellung der vertraglichen Vereinbarungen sowie der Pönalen und Schadenersatz- und Gewährleistungspflichten des Auftragnehmers verpflichtet sich dieser, spätestens binnen 7 Tagen ab Bekanntgabe der Zuschlagsentscheidung zur Hinterlegung einer Kautions in der Höhe von 20% der Anschaffungskosten gemäß Angebot bei der Landesregierung Klagenfurt.

Die Kautions kann nach Wahl des Auftragnehmers durch eine bis 1.7.2007 befristete unwiderrufliche Bankgarantie eines EWR-Kreditinstitutes bester Bonität ersetzt werden.

5.12 Schlussbestimmungen

5.12.1 Vertraulichkeit und Datenschutz

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, während der und auch nach der Durchführung dieses Vertrages zur Geheimhaltung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen des Auftraggeber. Das Gebot zur Geheimhaltung umfasst auch den gegenständlichen Vertrag. In der Erfüllung der aufgrund dieses Vertrages vom Auftragnehmer an den Auftraggeber zu erbringenden Leistungen kommt der Bieter und dessen Mitarbeiter mit den Abwicklungspraktiken des Auftraggebers und mit personenbezogenen Daten, die der Auftraggeber und die Vereine welcher Art auch immer verarbeiten, in Berührung.

Daher verpflichtet sich der Auftragnehmer, alle befassten Mitarbeiter schriftlich zur Einhaltung der vereinbarten Datenschutzmaßnahmen und des § 15 DSG 2000 sowie zur Geheimhaltung aller Informationen zu verpflichten, die ihnen in Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangen (Muster der Verpflichtungserklärung Beilage 7.2 der Ausschreibungsunterlage). Der Auftraggeber hat das Recht, die Dokumentation dieser Maßnahmen einzusehen.

Als Mitarbeiter gelten auch freie Mitarbeiter und Subunternehmer des Auftragnehmers. Diese Verpflichtung des Auftragnehmers gilt örtlich und zeitlich unbeschränkt und auch gegenüber allfälligen mit dem Auftragnehmer verbundenen Unternehmen bzw. Erfüllungsgehilfen.

Der Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht ist mit einer verschuldensunabhängigen, dem richterlichen Mäßigungsrecht nicht unterliegenden Vertragsstrafe von EUR 10.000,-- pro Einzelfall pönalisiert.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich weiters, alle sonstigen Bestimmungen des Datenschutzgesetzes einzuhalten und den Auftraggeber bei einer allfälligen Verletzung schad- und klaglos zu halten.

Veröffentlichungen aller Art sowie Nennung des Auftraggebers in Referenzen sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Auftraggeber zulässig.

5.12.2 Kosten, Abgaben und Gebühren

Die mit dem Abschluss des Vertrages und seiner Vollziehung allenfalls verbundenen Kosten, Abgaben und Gebühren trägt der Auftragnehmer allein. Wird der Auftraggeber für solche Abgaben in Anspruch genommen, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber schad- und klaglos zu halten. Insbesondere ist der Auftraggeber berechtigt, solche Beträge von Entgelten an den Auftragnehmer einzubehalten.

Die Kosten, insbesondere die Kosten für Rechts- oder Steuerberatung, die im Zusammenhang mit dem Abschluss dieses Vertrages entstanden sind, trägt jede Partei selbst.

Wenn und soweit Beträge, die eine Partei dieses Vertrages an die andere zu zahlen hat, der Verpflichtung zur Zahlung von Umsatzsteuer unterliegen, so gelten die jeweiligen Beträge jeweils exklusive Umsatzsteuer in der gesetzlichen Höhe.

5.12.3 Übertragbarkeit

Dieser Vertrag gilt ausschließlich mit dem Auftragnehmer. Dieser ist nicht berechtigt, ohne schriftliche Zustimmung des Auftraggebers die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf andere Dritte als die in seinem Angebot namentlich genannten Subunternehmer zu übertragen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, jederzeit alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne Zustimmung des Auftragnehmers mit schuldbefreiender Wirkung an Dritte zu übertragen.

5.12.4 Sonstige Bestimmungen

Alle Geldforderungen aus diesem Vertrag unterliegen einem Zessionsverbot.

Auf diesen Vertrag ist ausschließlich österreichisches Recht – mit Ausnahme des UN-Kaufrechts und des IPRG – anwendbar.

Der Erfüllungsort sind die von den Auftraggebern genannten Erfüllungsorte. Der Zahlungsort ist der Sitz des Auftraggebers.

Die Vertragsparteien vereinbaren, dass alle sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten (einschließlich der Frage der Gültigkeit und Beendigung der Verträge) der ausschließlichen Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Klagenfurt unterliegen.

Im Streitfall ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, seine Leistungen aus diesem Vertrag einzustellen oder Lieferungen und Leistungen an den Auftraggeber zurückzuhalten.

Der Auftragnehmer verzichtet auf das Recht, den abgeschlossenen Vertrag wegen Irrtums anzufechten.

6 Preisblatt

Nr	Beschreibung	Anschaffungspreis	Monatliche Kosten
1	Software Der Preis muss sämtliche zugekauften Lizenzen (Datenbank, Server Betriebssystem, Webserver etc.) beinhalten. Preis Clientapplikation Preis Webapplikation Preis Serverapplikation Gesamtpreis Software	
2	Rechenzentrum Monatliche Kosten für das Rechenzentrum inkl. sämtlicher Infrastruktur, Datensicherung und Firewall und Wartungsvertrag (max. 8 Stunden Ausfallszeit pro Störfall)	
3	Internet- und PN-Provider wie im Punkt 3.9 beschrieben Anschaffungskosten Monatliche Kosten	
4	Preis für die Feldstudie wie im Punkt 3.1 beschrieben	

5	Preis für einen Schultag wie im Punkt 3.5.4 beschrieben	
6	First und Secondlevelsupport Beschreiben Sie Ihr CALL-Center in Bezug auf Verfügbarkeit, Mitarbeiterqualifikation etc. (Leistungsbeschreibung) Monatliche Kosten für das CALL-Center wie im Punkt 3.6.1 beschrieben Monatliche Kosten für Secondlevelsupport wie im Punkt 3.6.2 beschrieben	
7	Wartung und Betrieb des Systems Monatliche Kosten für die Softwarewartung je eingesetztem Erfassungsgerät. Im Preis inkludiert sind die anteiligen Kosten je Erfassungsgerät für die in Punkt 3.5 beschriebene Garantieabwicklung bei den Vereinen. Monatlichen Kosten für die serverseitige Software pro Verein	
8	Inbetriebnahme und Rollout Verteilung aller PDAs inklusive Software Vollständige Anbindung aller Vereine (Hard- und Software) Inbetriebnahme des Systems bei allen Kärntner Vereinen	
9	Gesamtpreis Projekt	Anschaffungs Preis	Monatliche Kosten
	
10	Change requests: optionale Stundensätze für 480 MannStunden Stundensatz	

7 Beilagen

Beilage ./7.1 AVB-IT

Beilage ./7.2 Musterverpflichtungserklärung