

Komm.ONE AöR | Postfach 30 03 22 | 70443 Stuttgart

L185

Stadtverwaltung Lahr/Schwarzwald
Herrn Peter Kees
Rathausplatz 4
77933 Lahr

Komm.ONE
Anstalt des öffentlichen Rechts
Krailenshaldenstraße 44, 70469 Stuttgart

Ihr Ansprechpartner

Jochen Schach
Fon +49761130031689
jochen.schach@komm.one
Standort Freiburg
www.komm.one

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

21.06.2021

Kat. 1-Komm.ONE-P21

Angebot Nr.: 419324 - Dokumentenmanagement.Basis - Einführung enaio Lizenzpaket und Projekte 2021/2

Sehr geehrter Herr Kees,

besten Dank für Ihre Anfrage. Gerne bieten wir Ihnen unser Dokumentenmanagementsystem „enaio“ als Lizenzpaket für eine Nutzung im ganzen Haus, die Basisinstallation und die Fachkomponenten „Ausländerakte“ an.

Ist das Angebot interessant für Sie? Dann freuen wir uns auf Ihre Bestellung. Bitte verwenden Sie hierzu den beigefügten Bestellschein.

Freundliche Grüße

i.A. Roman Gratl

Kundenmanagement

DOKUMENTEN- MANAGEMENT.BASIS – EINFÜHRUNG ENAIO LIZENZPAKET UND PROJEKTE 2021/2

Angebotsnummer**Auftraggeber**

Stadtverwaltung Lahr/Schwarzwald

Rathausplatz 4

77933 Lahr

Auftragnehmer

Komm.ONE AöR

Krailenshaldenstraße 44

70469 Stuttgart

1 Beschreibung des Produktes / der Produktkomponente

Die elektronische Aktenverwaltung mit enaio® soll sukzessive in der Stadtverwaltung eingeführt werden.

Das angebotene Leistungspaket besteht aus den für 2021 und 2022 angesetzten Teilprojekten. Es umfasst die Basis unseres Dokumentenmanagements und der Fachkomponente Ausländerbehörde (Anbindung dvv.LaDiva/KM-Ausländer) und der Fachkomponente.

Dokumentenmanagement.Basis

Das enaio-Basissystem ist die Grundlage unserer DMS-Anwendungen. Es besteht aus mehreren Grundkomponenten. Für die Nutzung in der gesamten Stadtverwaltung bieten wir Ihnen folgendes Lizenzpaket an::

- enaio® dokumea-client (Lizenzart: F)
- enaio® webclient (Lizenzart: F)
- enaio® fulltext (Lizenzart: S)
- enaio® ocr pdf-a (Lizenzart: S)
- enaio® import-export-unlimited (Lizenzart: S)
- enaio® Aktendruck (Lizenzart: S)
- enaio® mobile (Lizenzart: S)
- enaio® Aktenführung (Lizenzart: S)
- enaio® Directory Services (Lizenzart: S)
- enaio® Postverteilung (Lizenzart: S)
- enaio® Postbote (Lizenzart: S)
- enaio® Editor Package (Lizenzart: E)
- enaio® Capture-Platz (Lizenzart: A)

Die Beschreibung der Komponenten und Lizenzarten finden Sie unter Punkt 5. Die bezogenen Mengen ergeben sich aus dem Entgeltteil in Punkt 3.

Ausländerakte

Unter Einsatz von Komponenten aus den o.g. Produktkomponenten erfolgt künftig die papierfreie Dokumentenablage in den von dvv.LaDiVA/KM-Ausländer unterstützten Verfahren. Je nach Art von Dokumenten gibt es dabei unterschiedliche Wege, wie die Dokumente in die elektronische Akte gelangen:

- Posteingang: Die eingehenden Schreiben werden mit dem enaio-Massenscanverfahren

erfasst und über das System automatisch und elektronisch an die jeweiligen Sachbearbeiter verteilt mit unserem mit der Ausländerakte integrierten Posteingang Ausländerakte.

- dvv.LaDiVA/KM-Ausländer -Dokumente: In dvv.LaDiVA/KM-Ausländer erzeugte Dokumente (wie Duldungen, Verfügungen, ...) werden aus KM-Ausländer über das Schnittstellenprogramm direkt in die Dokumentenablage geschrieben.
- Sonstige Dokumente: Über Arbeitsplatzscanner bzw. PDF-Drucker werden sonstige Dokumente bzw. E-Mails in das System gescannt bzw. hochgeladen.

Die oben beschriebene zentrale Erfassung des Posteingangs ist optional. Alternativ kann die Post auch beim Sachbearbeiter direkt gescannt werden oder ein vorhandener Posteingang auf Basis enaio postverteilung kann integriert werden bzw. auch im Zuge der Einführung der Ausländerakte eingeführt werden. Für die Integration von Lösungen auf Basis von enaio postverteilung fordern Sie bitte unser separates Angebot an.

Die Komponenten der Lösung sind:

- Posteingang Ausländerakte
 - enaio capture (Stapelscan)
- Ausländerakte Basis
- Ausländerakte Erweiterung

Eine ausführliche Beschreibung der angebotenen Komponenten finden Sie unter Punkt 5.

2 Nutzen

- Die Elektronische Akte kann mit diesen Basisfunktionalitäten als zentrales Werkzeug zur Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen eingesetzt werden.
- Durch die vielfältigen Schnittstellen kann es sich mit vorhandenen Verfahren verzahnen und zu einer Optimierung von Arbeitsabläufen beitragen.

3 Entgelte und Konditionen

3.1 Basissystem

3.1.1 Einmalige Leistungen

Pos.	Menge	Bezeichnung	Einzelentgelt einmalig in €	Gesamtentgelt einmalig in €
		Dokumentenmanagement.Basis		
10.	01	Softwareüberlassung enaio Systemkomponente enaio - Lizenzpaket Leistungsnummer 3404000106 – 250 enaio dokumea-client – 20 enaio webclient – 1 enaio fulltext – 1 enaio ocr pdf-a – 1 enaio import-export-unlimited – 1 enaio aktendruck – 1 enaio aktenführung – 1 enaio directory-services – 1 enaio postverteilung – 1 enaio postbote – 1 enaio editor package – 2 enaio capture-platz (basic, barcode, scan, script, valid)		154.406,96 Siehe 3.6.3 Zahlungsplan
20.	5,5	Dienstleistungen Optimal Systems Leistungsnummer 5404000121 Tagessatz, Abrechnung nach Aufwand Einführung enaio – Basisinstallation enaio Bitte gehen Sie von dieser Größenordnung als Aufwand aus.	1.487,50	8.181,25
		Summe		162.588,21

3.1.2 Laufende Leistungen (Nutzungspakete)

Pos.	Menge	Bezeichnung	Einzelentgelt jährlich €	Gesamtentgelt jährlich €
		Dokumentenmanagement.Basis		
30.	01	Nutzung enaio Systemkomponente enaio - Lizenzpaket Leistungsnummer 3404000127 - 250 enaio dokumea-client - 20 enaio webclient - 1 enaio fulltext - 1 enaio ocr pdf-a - 1 enaio import-export-unlimited - 1 enaio aktendruck - 1 enaio aktenführung - 1 enaio directory-services - 1 enaio postverteilung - 1 enaio postbote - 1 enaio editor package - 2 enaio capture-platz (basic, barcode, scan, script, valid) Mit jeweils folgenden Leistungen: - Softwarepflege - Anwendungssupport - 4 Stunden Reaktionszeit - User-Request-Management Service Level-Klasse: Standard		37.057,81 Siehe 3.6.3 Zahlungsplan
		Summe		37.057,81

3.2 Ausländerakte

3.2.1 Einmalige Leistungen

Pos.	Menge	Bezeichnung	Einzelentgelt einmalig in €	Gesamtentgelt einmalig in €
		Dokumentenmanagement.Lösungen Bürgerservice		
60.	01	Bereitstellung Ausländerakte Basis Leistungsnummer 3404000491 - 20.000 - 50.000 Einwohner	4.900,00	4.900,00

70.	05	<p>Dienstleistungen Optimal Systems Leistungsnummer 5404000194</p> <p>Tagessatz, Abrechnung nach Aufwand</p> <p>Einführungsprojekt Ausländerakte: Individuelle Systemweinrichtung: Installation und Konfiguration Ausländerakte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einrichtung Schnittstelle LaDIVA (Ausländerakte) inkl. xAusländer - Einrichtung Aktendruck (optional), Dokumentation - Projektberatung / Projektmanagement <p>Bitte gehen Sie von dieser Größenordnung als Aufwand aus.</p>	1.487,50	7.437,50
		Summe		12.337,50

3.2.2 Laufende Leistungen (Nutzungspakete)

Pos.	Menge	Bezeichnung	Einzelentgelt jährlich in €	Gesamtentgelt jährlich in €
		Dokumentenmanagement.Lösungen Bürgerservice		
80.	01	<p>Nutzung Ausländerakte Basis Leistungsnummer 3404000494</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20.000 - 50.000 Einwohner - Komponente Ausländerakte Basis - Softwarepflege - Anwendungssupport - 4 Stunden Reaktionszeit - User-Request-Management <p>Service Level-Klasse: Standard</p>	1.176,00	1.176,00
90.	01	<p>Nutzung Ausländerakte Erweiterung Leistungsnummer 3404000497</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20.000 - 50.000 Einwohner - Komponente Ausländerakte Erweiterung - Softwarepflege - Anwendungssupport - 4 Stunden Reaktionszeit - User-Request-Management <p>Service Level-Klasse: Standard</p>	2.500,00	2.500,00
		Summe		3.676,00

3.3 Option Betrieb Dokumentenmanagement.Basis

1) Infrastruktur

Wir stellen Ihnen die benötigten Server als virtuelle Server mit folgenden Leistungsmerkmalen zur Verfügung:

Komponente	Leistungsmerkmale	SAN
Applikationsserver	OSB-VM-4-16 (Windows 2016 Server R2, 4 CPU, 16 GB RAM)	0,5 TB
2 Diensteserver	OSB-VM-4-16 (Windows 2016 Server R2, 4 CPU, 16 GB RAM)	0,1 TB
Datenbank	Bereitstellung von 1 Datenbank-Instanz auf DBMS-Infrastruktur (MS-SQL-Server) der KIVBF inkl. Sicherung	-
Austauschplattform (z.B. FTP oder Webdav)	Bereitstellung einer Austauschplattform zwecks Datenübertragung	-

Wir erbringen den Rechenzentrumsbetrieb im Rahmen des Leistungsumfangs des Leistungspaketes „Hosting - Standardverfügbarkeit“ (siehe Beschreibung in Ziffer 3.6 der ITEOS-Leistungsbeschreibung (Anlage)).

Bei der Berechnung des SAN-Speichers werden die jeweils in der Spalte „SAN-Dimensionierung“ angegebenen Werte pauschal berücksichtigt. Bei Überschreitung des Pakets wird (in der Regel in 10 GB Schritten) weiterer Speicher allokiert. Bitte beachten Sie, dass für den reibungslosen Betrieb der Infrastruktur ein gewisser freier Speicheranteil zur Verfügung stehen muss.

2) Ergänzende Serviceleistungen

Ergänzend zu den Betriebs- und Datensicherungsleistungen bieten wir Ihnen die Basisbetreuung des Systems an. Diese Dienstleistungen umfassen:

- Serveradministration
- Datenbankadministration
- Wartung Basissystem für enaio®
- Patches/Bugfixes werden kurzfristig nach Notwendigkeit eingespielt

- Updates des Produktivsystems sind nicht Bestandteil der Pflegeleistungen im Rahmen der Anwendungsbetreuung.

Sofern nicht abweichend hierüber spezifiziert, jeweils im Umfang der Beschreibung in Ziffer 3.12 - 3.14 der Leistungsbeschreibung)

3) Sonstige Festlegungen / Leistungsabgrenzung

Alle nicht unter 2) aufgeführten Leistungen, insbesondere die Anwendungsadministration (z.B. die Anlage von Benutzern und die Zuordnung zu Berechtigungsgruppen) sind nicht Gegenstand der Serviceleistungen der ITEOS. Sie werden entweder durch den Auftraggeber erbracht oder durch den Auftragnehmer. In letzterem Fall erfolgt die Abrechnung nach Aufwand (z.B. über Ticketsystem).

Laufende Leistungen (Nutzungspakete)

Pos.	Menge	Bezeichnung	Einzelentgelt monatlich in €	Gesamtentgelt monatlich in €
		Dokumentenmanagement.Basis		
100.	01	Nutzung enaio-Anwendungsbetrieb Leistungsnummer: 3404000140 <ul style="list-style-type: none"> - Hosting - Standardverfügbarkeit - Serveradministration - Datenbankadministration - Anwendungsadministration - User-Request-Management 	1.470,00	1.470,00
110.	01	Je weiterem GB SAN-Speicher	0,60	0,60

3.4 Sonstige Bedingungen

3.4.1 Abrechnung von Dienstleistungen und Reisekosten

Leistungen der Firma Optimal Systems

Die Tätigkeiten werden soweit möglich per Fernwartung durchgeführt. Etwaige Reisekosten werden pauschal mit 535,50 € abgerechnet. Übernachtungen werden pauschal mit 107,10 EUR in Rechnung gestellt.

Der Tagessatz bezieht sich auf 8 Stunden Arbeitszeit, Mehrstunden werden halbstündig abgerechnet. Der Tagessatz bzw. die Arbeitsstunde wird außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeit von 8.00 bis 17.00 Uhr mit folgenden Aufschlägen berechnet:

- grundsätzlich 25 % an Sonn- und Feiertagen
- 25 % in der Zeit von 6.00–8.00 Uhr und 17.00–22.00 Uhr
- 50 % in der Zeit von 22.00–6.00 Uhr

Bei Reisen mit der Bahn wird ein anteiliger BahnCard-Zuschlag in Höhe von 25 Euro berechnet.

Unabhängig von der Reisekostenberechnung werden Dienstleistungen, die weiter entfernt als 75 km vom Sitz der leistenden Geschäftsstelle erbracht werden, wenigstens mit dem Tagessatz berechnet. Reisezeiten werden auf den Tagessatz angerechnet, wenn der Vor-Ort-Einsatz unter 8 Stunden liegt. Reisekosten für Auslandsreisen werden nach Aufwand berechnet.

Leistungen Komm.ONE:

Basiseinrichtungsleistungen werden pauschal abgerechnet. Alle anderen Leistungen werden nach Aufwand anhand von Leistungsnachweisen abgerechnet. Werden die Leistungen außerhalb der Standorte des Auftragnehmers erbracht, fallen zusätzlich Reisekosten in Höhe von 80 EUR an.

3.4.2 Bezugsplan Basissystem

Die Lizenzen aus dem Paket stehen im vollen Umfang ab der Erstausslieferung zur Verfügung. Die Erstausslieferung ist geplant für den **01.10.2021**. Ebenso beginnt die Nutzung mit der Erstausslieferung.

3.4.3 Zahlungsplan Basissystem

1) Softwareüberlassung enaio®-Lizenzpaket (Pos. 10): das enaio®-Lizenzpaket wird über 4 Kalenderjahre, beginnend in 2021, gemäß folgendem Plan abgerechnet:

- Tranche 2021: 38.601,74 EUR, fällig zum 01.10.2021
- Tranche 2022: 38.601,74 EUR, fällig zum 01.03.2022

- Tranche 2023: 38.601,74 EUR, fällig zum 01.03.2023
- Tranche 2024: 38.601,74 EUR, fällig zum 01.03.2024

2) Nutzung enaio®-Lizenzpaket (Pos. 20): Sie beträgt 24% der kumulierten Lizenzkosten. Sie wird erstmals fällig 2022.

Die Nutzung beträgt in den Jahren:

- 2022: 16.894,77 EUR; fällig zum 01.03.2022
- 2023: 26.249,18 EUR; fällig zum 01.03.2023
- 2024: 35.513,60 EUR; fällig zum 01.03.2024

Ab dem Jahr 2025 beträgt die jährliche Nutzung 37.057,81 EUR. Sie wird jeweils jährlich im Voraus zu Beginn des Kalenderjahres berechnet.

3.4.4 Zahlungsplan andere Komponenten

Softwareüberlassungen und Bereitstellungen: nach Auslieferung der Produktivlizenz.

Nutzungen werden zum Beginn des nächsten Kalendermonats nach der Abnahme berechnet, anteilig für das erste Jahr, danach zu Beginn des Kalenderjahres jährlich im Voraus.

Dienstleistungen werden vollständig nach Abnahme berechnet. Bei vereinbarten oder absehbaren Projektlaufzeiten von über einem Monat können Teilabrechnungen vorgenommen werden. Die Abrechnung erfolgt jeweils auf Basis von Leistungsnachweisen.

3.5 Leistungsabgrenzung

enaio setzt eine MS-SQL-Datenbank voraus.

Dienstleistungen und Lizenzen zum Aufbau des Datenbankservers (Installation MS-SQL-Server, Einrichtung der Datenbank inklusive Vorbereitung zur Datensicherung) übernimmt der Auftraggeber bzw. der Auftraggeber sorgt dafür, dass diese Dienstleistungen von einem Dritten erbracht werden.

Nutzung des Boorberg-Aktenplans:

Für die elektronische Nutzung des Kommunalen Aktenplans muss ein Datennutzungsvertrag mit dem Boorberg-Verlag geschlossen, und bei der Installation die Bestätigung des Boorberg-Verlags dem Rechenzentrum vorgelegt werden.

Der Aktenplan kann über folgenden Kontakt bezogen werden:

3.6 Angebotsbindefrist / Umsetzung / Einführung

Das Angebot ist 60 Tage gültig. Die Auslieferung der Komponente erfolgt gemäß folgender Grobplanung:

Basisinstallation: Projektbeginn 2021 – Durchführung: Optimal Systems (OS)

Ausländerakte: Projektbeginn 2021 – Durchführung: Optimal Systems (OS)

3.7 Voraussetzungen

Bitte beachten Sie die Systemvoraussetzungen für enaio 9.10 unseres Systemvertriebspartners OPTIMAL SYSTEMS. Sie finden diese unter:

<https://help.optimal-systems.com/enaio/v910/install/de/system/system.htm>.

enaio setzt eine SQL-Datenbank voraus!

Datenbank:

– ab MS SQL Server 2010 oder höher

Sollten Sie keinen Datenbankserver im Einsatz haben, ist es erforderlich, dass Sie zusätzlich Datenbank-Lizenzen für SQL-Server in der jeweils aktuellen Version beschaffen.

Wir empfehlen aktuell den Einsatz des MS SQL-Servers 2010 oder höher.

Server:

– Aktueller Servergeneration – virtuell / physikalisch (nicht älter als 2 Jahre)

– Windows Server 2012

Arbeitsplatzrechner:

– Aktueller Arbeitsplatzrechner (idealerweise nicht älter als 2 Jahre)

– An Scanarbeitsstationen Arbeitsspeicher von mindestens 2 GB RAM bei schwarz/weiß Scannen und 4 GB bei Farbscannen

– Betriebssystem ab Windows 10

– Bildschirmauflösung von mindestens 1280x1024 Pixel empfohlen

– USB-Anschluss für TWAIN-Scanner

Weitere Softwarekomponenten:

– Microsoft Office 2013

– Microsoft Outlook ab 2010, Groupwise sowie Lotus Notes

3.8 Mitwirkungspflichten / Regelung zur Leistungsabnahme

Mitwirkungspflichten sowie die Regelungen zur Leistungsabnahme entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Vertragsbedingungen. Sie finden die aktuellen Regelungen im angegebenen Link.

<https://kundenportal.komm-one.net/unternehmen/vereinheitlichung>

3.9 Ansprechpartner

Name Jochen Schach

E-Mail jochen.schach@komm.one

Telefon +49-761 1300-31689

3.10 Vertragliche Auswirkungen

Mit Bestellung schließen Sie einen Vertrag mit einer Mindestvertragslaufzeit von 4 Jahren.

3.10.1 Service

Die Serviceleistungen entsprechen dem in Punkt 6 genannten Umfang. Ergänzend gilt der Standard Service Level-Katalog:

<https://kundenportal.komm-one.net/unternehmen/vereinheitlichung>

4 Juristische Klauseln

Die allgemeinen Vertragsgrundlagen finden Sie unter

<https://kundenportal.komm-one.net/unternehmen/vereinheitlichung>

Vertragspartner für gewerbliche Kunden in Baden-Württemberg und alle Kunden außerhalb Baden-Württembergs ist die civillent GmbH, eine Tochtergesellschaft der Komm.ONE.

Die civillent GmbH ist zur Nutzung der Marke Komm.ONE, eine Marke der Komm.ONE AöR, per Lizenz berechtigt.

E-Mail: bestellung@komm.one

Fax: +49 (0)711 8108-40044

Komm.ONE AöR
Kundenmanagement & Akademie
Krailenshaldenstraße 44
70469 Stuttgart

Absender/Rechnungsempfänger

Lahr/Schwarzwald

Name/Kommune/Unternehmen

Rathausplatz 4
77933 Lahr

Anschrift

Ansprechpartner

Name

Telefon/Fax

E-Mail Adresse

Bestellung Dokumentenmanagement.Basis – Einführung enaio Lizenzpaket und Projekte 2021

Hiermit bestellen wir gemäß Ihrem Angebot Nr. 419324 vom 21.06.2021 folgende Leistungen zu den aktuellen Vertragsgrundlagen.

Basissystem und -installation

Dokumentenmanagement.Basis

- Softwareüberlassung und Nutzung enaio Systemkomponente
enaio-Lizenzpaket mit folgenden Komponenten:

- 250 enaio dokumea-client
- 20 enaio webclient
- 1 enaio fulltext
- 1 enaio ocr pdf-a
- 1 enaio import-export-unlimited
- 1 enaio aktendruck
- 1 enaio aktenführung
- 1 enaio directory-services
- 1 enaio postverteilung
- 1 enaio postbote

- 1 enaio editor package
- 2 enaio capture-platz (basic, barcode, scan, script, valid)
- Dienstleitungen Optimal Systems – Basisinstallation

- Ausländerakte
Dokumentenmanagement.Lösungen Bürgerservice.
 - Bereitstellung Ausländerakte Basis
 - Nutzung Ausländerakte Basis
 - Nutzung Ausländerakte Erweiterung
 - Dienstleistungen Optimal Systems - Einführungsprojekt Ausländerakte

- Option Betrieb Dokumentenmanagement.Basis
Dokumentenmanagement.Basis.
 - Nutzung enaio-Anwendungsbetrieb

Hinweis: Die Auslieferung der Komponente erfolgt gemäß folgender Grobplanung:

Basisinstallation: Projektbeginn 2021 – Durchführung: Optimal Systems (OS)

Ausländerakte: Projektbeginn 2021 – Durchführung: Optimal Systems (OS)

Datum / Unterschrift

5 Beschreibung der Produkte / Produktkomponenten

5.1 Dokumentenmanagement.Basis

Dokumentenmanagement basiert auf enaio.

enaio ist aufgebaut in einer 3-Tier-Architektur. Diese ermöglicht eine strikte Trennung von Präsentation, Logik und Datenspeicherung. Kernkomponenten sind Archiv, DMS und Workflowsystem, die zusammen mit weiteren Komponenten integrale Bestandteile des Systems sind. Für die Präsentation stehen verschiedene Clients zur Verfügung: Neben dem nativen enaio dokumea client stehen weitere Clients, wie z.B. ein Web-Client und verschiedene Clients für mobile Endgeräte, zur Verfügung.

Der enaio server stellt den Applikationsserver dar und bildet die komplette Geschäftslogik ab. Weitere Systemdienste wie Dokumentenvorschau, Volltext, Rendition, REST-Interface zur Anbindung von Fachanwendungen stehen als Microservices flexibel und skalierbar zur Verfügung.

Die Datenebene umfasst Datenbanksystem, Dokumentablage und Dokumentarchiv. Die zu den Dokumenten erfassten Beschreibungsdaten („Metadaten“) werden in einer Microsoft SQL-Datenbank erfasst. Verschiedene Volltext-Engines und Storage-Komponenten können unterstützt bzw. angebunden werden.

Lizenzmodell kommunale Verwaltungen: In der Lizenz enaio dokumea client ist die Serverkomponente bereits enthalten. Ferner umfasst der enaio dokumea client die Funktionen für Client-Scanning, Office-Integration und Datenimport.

Beim Lizenzmodell für gewerbliche Kunden werden der enaio-Client und der enaio server separat lizenziert.

Weitere Client- und Serverfunktionen, sowie Prozesskomponenten und Schnittstellen zu Fachverfahren können in zusätzlichen Basiskomponenten nachlizenziert werden.

Im Rahmen des vorliegenden Projektes werden ggf. zusätzliche Komponenten von Dokumentenmanagement.Basis benötigt.

enaio dokumea-client (F)¹

Der enaio dokumea-client ermöglicht Recherche, Anzeige und Bearbeitung der im System vorhandenen Dokumente und Datenobjekte.

Der enaio dokumea-client bietet Funktionen für die Erzeugung, Strukturierung, Bearbeitung und Verteilung von Informationen unterschiedlichster Art. Sämtliche Dokumente und Informationsarten können über den enaio dokumea-client an- und abgelegt werden. Komfortable Suchfunktionen ermöglichen ein schnelles und präzises Wiederfinden der Informationen. Daten und Dokumente können beliebig gefiltert, neu zusammengestellt und mit anderen Informationssystemen ausgetauscht werden.

Funktionsumfang:

- Dokumenterfassung
- Dokumentrecherche
- Speichern von Abfragen
- Direktversand Dokumente/Verweise aus der Geschäftspartnerakte
- Abonnemente und Wiedervorlagen
- Ad-hoc-Workflows

Der enaio dokumea-client beinhaltet die Funktionen von:

enaio server (S)

Die Lösung enaio stellt die Grundfunktionen des Gesamtsystems für die Verwaltung von Objekten zur Verfügung, die von den Clients oder Integrationsschnittstellen abgegeben oder angefordert werden.

enaio advanced DMS (S)

Die Erweiterung der Office-Einbindung ermöglicht dem Anwender, Daten aus enaio automatisch in Microsoft Word zu übernehmen. Die Datenübernahme kann z.B. für Ordner-, Register- und Dokumentdaten erfolgen. Indexdaten, Bilder, Textpassagen oder komplett andere Dokumente lassen sich automatisiert übernehmen, womit die Realisierung eines kleinen Dossiermanagements gegeben ist. Des Weiteren können auch Variablen interpretiert werden, so dass diese durch einen hinterlegten AutoText ersetzt werden. Damit lassen sich z.B. individuelle Anschreiben basierend

¹ Die Lizenzarten sind in Abschnitt 7 beschrieben.

auf Standardtexten durch einfache Indizierung in enaio erstellen. Weiterhin ist die Erstellung von PDF Dokumenten aus MS-Office-Dokumenten Bestandteil dieses Moduls.

Funktionsumfang:

- Datenübernahme aus enaio in Microsoft Word
- Erstellung von PDF Dokumenten aus MS-Office-Dokumenten

enaio import-export-konfiguration (K)

enaio Import/Export ist der Importfilter, der im Standardpaket von enaio enthalten ist. Über den Standardimportfilter ist es möglich, Datenbestände aus anderen Systemen zu übernehmen. Mit Hilfe eines Assistenten können auf einfache Weise Konfigurationen erstellt und verändert werden. Als Standardformate stehen ASCII, dBaselll, EBCDIC und XML zu Verfügung. Exportdaten können als dBaselll-, ASCII- oder XML-Datei mit oder ohne Bilddaten, in ANSI oder OEM zur Verfügung gestellt

Funktionsumfang:

- 3 Konfigurationen eines Exports/Imports

enaio Client-Scan-Modul (F)

Der enaio dokumea client unterstützt mit Client-Scan-Modul das Erfassen einzelner Dokumente und auch von kleineren Belegmengen (Stapeln) aus dem Client-Arbeitsplatz heraus.

Weitere Komponenten:

enaio® webclient (F)

enaio® webclient enthält wesentliche Funktionen für Archivierung, Dokumentenmanagement und Workflow, jedoch nicht den vollen Funktionsumfang des enaio® Client. Unterschieden zu einem Rich Client (dem enaio® Client) ist die wesentliche Eigenschaft, dass er als sog. HTML5/HTTP(S) Single Page Application ohne Browsererweiterungen oder Plugins nativ in einem Browser ausgeführt wird. Er erfordert deshalb als wesentliche Eigenschaft auch keine lokale Installation und ist sicher vom Betriebssystem und Gerät isoliert.

Der webclient ist ab Release 9.0 so gestaltet, dass er auch in Browsern auf Geräten ohne Maus und Tastatur und mit Touch verwendet werden kann, also auf iOS- und Android-Tablets und auf hybriden Windows-Geräten; er benötigt eine Mindestgröße, damit seine Navigation, Trefferlisten, Masken usw.

Als im Browser nativ laufende Anwendung kann der webclient nicht in andere Programmen tief integriert

werden, wie es vom enaio® Client bekannt ist. Deshalb kann der webclient ab Release 9.0 alternativ zur nativen Ausführung im Browser auch als eine um Funktionen erweiterte Windows Desktop Anwendung installiert werden.

Funktionsumfang:

- Zugriff auf E-Akte über WebBrowser
- Alternativ: Einsatz als Desktop-Anwendung mit folgenden erweiterten Funktionen
- Offlinefähigkeit;
 - o Die Integration mit Windows, um z. B. auf Dateien zuzugreifen oder Dokumente an andere Anwendungen zu übergeben oder von diesen zu übernehmen;
 - o Also auch Microsoft Office / Outlook Integration und SAP GUI Integration; auch Integration der enaio® Addins für Office und Outlook;
 - o API zur Integration mit anderen Programmen

enaio fulltext (S)

enaio fulltext integriert die Volltextsuche Elasticsearch mit enaio. Dokumente, deren Indexdaten und deren Basisdaten werden im Volltext indexiert. Im Client und über das API ist dadurch die Suche nach Volltext möglich. Dank enaio text-analysis-basic werden dabei linguistische und grammatikalische Optimierungen der eingegebenen Suche automatisch durchgeführt und es erfolgt bereits während der Eingabe von Suchbegriffen eine Autovervollständigung. Die Treffer werden nach verschiedenen Kriterien aufgegliedert, in denen weiter eingeschränkt werden kann (sog. Facetten). (Bitte berücksichtigen Sie beim Systemsizing den möglichen Speicherbedarf der Volltextdaten-bank. Volltextdatenbanken erreichen schnell großen Platzbedarf)

Zur Nutzung von enaio fulltext mit NCI Dokumenten (Bilddokumente) ist der Einsatz des Moduls enaio ocr-pdf-a erforderlich, um für den Volltext Texte aus Bilddokumenten mittels OCR bereit zu stellen. Unterstützt werden bereits im Standard alle gängigen Dateiformate, u.a. Microsoft-Office, PDFs und Bild-formate. Weitere, auch (ggf. kostenpflichtige Dritthersteller-) Inhaltsextraktoren können hinzu konfiguriert werden (z.B. für CAD-Formate). Inhaltsextraktoren arbeiten selbstverständlich mit den enaio OCR-Funktionen zusammen. Weitere Details entnehmen Sie dem Administrationshandbuch. Das Modul enaio fulltext enthält das Module enaio text-analysis-basic. enaio text-analysis-basic integriert den Search&Index, Auto-complete, Extraction Service und Linguistik der Intrafind AG für Elasticsearch, so dass enaio um eine schnelle linguistische Volltextsuche erweitert wird.

enaio ocr-pdf-a (S)

enaio ocr-pdf-a ist ein Systemservice zur Bereitstellung von PDF mit eingebettetem (hidden) Text. Dieser Service ist die Voraussetzung dafür, dass enaio fulltext auch Bildformate (NCI-Dokumente) indiziert. Darüber hinaus kann enaio ocr-pdf-a über die separat zu lizenzierenden Module enaio capture und enaio dispatcher für die Erzeugung von PDF/A-1 bis 3 inklusive hocheffizienter JPEG2000- und MRC-Komprimierung genutzt werden. enaio ocr-pdf-a enthält eine ausschließlich an dieses Modul gebundene, serverbasierte ABBYY OEM/SMUA OCR Engine ohne Seitenbegrenzung.

enaio ocr-pdf-a kann von enaio clients und capture parallel verwendet werden. Zur Erhöhung des Durchsatzes und zur Vermeidung unerwünschter Blockierung können bis zu drei weitere Lizenzen installiert werden. Bitte beachten Sie hierzu das Dokument „OCR Licensing Policy“

enaio import-export-unlimited

enaio® Import/Export ist der Importfilter, der im Standardpaket von DOKUMEA enthalten ist. Über den Standardimportfilter ist es möglich, Datenbestände aus anderen Systemen zu übernehmen. Mit Hilfe eines Assistenten können auf einfache Weise Konfigurationen erstellt und verändert werden. Als Standardformate stehen ASCII, dBaselll, EBCDIC und XML zu Verfügung. Exportdaten können als dBaselll-, ASCII- oder XML-Datei mit oder ohne Bilddaten, in ANSI oder OEM zur Verfügung gestellt werden.

Funktionsumfang:

- Unbegrenzte Konfigurationen von Exporten/Importen

enaio aktendruck (S)

Mit dem Modul enaio aktendruck ist es möglich, Register aus enaio in ein PDF zu konvertieren und paginiert zu exportieren.

Hinweis: Im Vorfeld des Einsatzes müssen die Anforderungen an den Aktendruck in einem zusätzlichen Teilschritt festgelegt werden. Vom Aktendruck ausgenommen sind Sonderformate (Videos, Pläne etc.) eingebettete Anlagen innerhalb E-Mails, Zip-Dateien sowie Dateien mit Passwortschutz.

Funktionsumfang:

- Auswahl von Dokumenten für den Aktendruck
- Erzeugung von Deckblättern (z.B. als Register-Trenner)
- Paginierung der Ausgewählten Dokumente
- Ausdruck aller Dokumente (PDF/Drucker)

enaio aktenführung (S)

Das Modul enaio aktenführung steuert den Lebenszyklus elektronischen Akten im Bereich von öffentlichen Verwaltungen. Es besteht aus einer Objektdefinition (Aktenschrank, Schränke für die Verwaltung von Aktenplänen mit Schemata und Objektgruppen sowie mit anderen Lösungen gemeinsam genutzte Schränke wie Mitarbeiter, Aktenstruktur und Dokumentarten), zugehörigen Rechtegruppen, Eventscripts, Clientkomponenten sowie einem Windows-Dienst. Die Clientkomponenten dienen u. a. zur Unterstützung der Anwender beim Umgang mit dem Aktenplan (enaio aktenplansuche). Der Windows-Dienst steuert alle Aktivitäten zum Lebenszyklus und arbeitet asynchron die Informationen ab, die durch Benutzeraktionen entstehen.

enaio® directory services (S)

enaio® directory services ermöglicht die Übernahme von Nutzern aus LDAP-Verzeichnissen und die Authentifizierung am LDAP-Server.

Zusätzlich können mit enaio® directory services Daten der DOKUMEA Benutzerverwaltung mit Daten einer Active Directory Benutzerverwaltung abgeglichen werden.

Die Aktion übernimmt Active Directory Gruppen und erstellt Zuordnungen zwischen ActiveDirectory Gruppen und bereits bestehenden DOKUMEA-Gruppen. Änderungen innerhalb der Active Directory Benutzerverwaltung werden durch die Aktion ebenfalls für die DOKUMEA-Benutzerverwaltung übernommen. Zugleich können einzelne Gruppen und Benutzer über Sperrlisten von Änderungen ausgenommen werden.

Funktionsumfang:

- Benutzerübernahme aus LDAP

enaio postverteilung (S)

Das Basismodul enaio Postverteilung ermöglicht eine zentrale oder auch dezentrale Einbindung der Posteingangsstellen. Für die Verscannung der Eingangspost wird eine separat zu lizenzierende enaio Capture-Scanstrecke vorausgesetzt.

Das konfigurierbare Verteilmodell kann organisations- oder funktionsorientiert aufgebaut werden. Auch eine Mischung beider Modelle ist möglich. Sachbearbeiter können entweder direkt zugewiesen werden oder sich aus Teampostfächern selbst bedienen. Bei Abwesenheit sorgen Vertreterregelungen dafür, dass keine Eingangspost liegen bleibt.

Vertreter dürfen wahlweise nur lesend oder mit vollen Berechtigungen auf die Eingangspost zugreifen. Für jede Organisationseinheit/jedes Teampostfach können eigene Eskalationszeiten in einem zweistufigen Eskalationsszenario hinterlegt werden. Die Benachrichtigungen erfolgen wahlweise mit Wiedervorlagen und/oder per E-Mail. Während in der ersten Stufe nur der/die

zugewiesene Sachbearbeiter/in benachrichtigt wird, benachrichtigt die zweite Stufe der Eskalation zusätzlich den/die Vorgesetzte/n.

Funktionsumfang:

- Verteilung und Monitoring der eigenen Postfächer
- Anzeige des aktuellen Füllstands der eigenen Postfächer
- Hinweis auf Eskalationen
- Mehrfachversand der Poststücke an einen Empfänger

enaio postbote (S)

Die Komponente enaio Postbote ist eine Anwendung (AddOn zum Basismodul enaio Postverteilung), die Sachbearbeiter, Postverteiler und die Clearingstelle bei dem Prozess der Verteilung und Bearbeitung unterstützt. Für alle Anwender der enaio Postverteilung bietet der enaio Postbote die Möglichkeit, den Status der Postkörbe im Blick zu behalten. Der integrierte Postkorbstatus zeigt an, auf welche Postfächer der Benutzer Zugriff hat und wie viele Dokumente in den einzelnen Postkörben enthalten sind.

Für Postverteiler und die Clearingstelle bietet der enaio Postbote, neben der Anzeige der Postfächer und deren Füllstandes, einen Dialog für die Verteilung von Post.

Funktionsumfang:

- Funktionen der Posteingangsverwaltung und -zuordnung

enaio® editor package (E)

Das enaio® editor-package enthält die Editoren enaio®editor, enaio®editor_for Reports, enaio®editor_for Events sowie enaio®editor_for Workflow.

Mit dem grafischen Editor OS|EDITOR werden Objektdefinitionen für Ordner-, Register- und Dokumenttypen erstellt und verwaltet. Dafür stehen diverse Feldtypen wie z.B. Datenfelder, Auswahllisten, Checkboxes, Tabellen oder Pagecontrols zur Verfügung.

Der enaio®editor_for Reports ermöglicht es, über SQL-Anfragen in der Datenbank zu recherchieren, um die Ergebnisse für statistische Zwecke in ein weiterverarbeitendes Programm (Excel, SPSS, Statistica, Access etc.) zu exportieren.

OS bietet mit der Event-Schnittstelle ein Werkzeug, das die Erstellung von individuellen Funktionen und die Integration von Fachanwendungen ermöglicht.

Mit enaio®editor_for Workflow steht ein Werkzeug für die Organisations- und Vorgangsplanung zur Verfügung, mit dem u.a. Rollen, Aktivitäten oder Organisationseinheiten des integrierten Workflowsystems von enaio® administriert werden.

enaio capture-platz (A)

Enthält die Module enaio capture-basic, -barcode, -scan, -valid und - script

Als Erfassungskomponente von enaio hat enaio capture sich in sehr unterschiedlichen Bereichen bewährt, wo täglich große Mengen an Papierbelegen zuverlässig gescannt und verschlagwortet werden müssen. Durch die individuelle Konfigurierbarkeit lässt sich enaio capture für unterschiedlichste Arbeitsprozesse anpassen. Die Automatisierung des Scan-Vorgangs, der Barcode- und OCR-Erkennung, der Dokumententrennung und des Imports in das digitale Archiv sorgt bei der Erfassung und der Verschlagwortung für große Effizienz und Sicherheit. Mit allen Scan- und Bildimportkomponenten von enaio capture können Farbbilder verarbeitet werden.

enaio capture verfügt über eigene Workflow-Funktionen, die einfach zu verwalten sind. Die Arbeitsvorgänge werden in Einzelschritte zerlegt, wobei die Abfolge der Arbeitsschritte für jeden Dokumenttyp individuell festgelegt wird. Die Last wird automatisch auf vorhandene Arbeitsstationen (Scan-, Erkennung, Erfassung, Validierungs- und Importstation) verteilt. Das System ist dadurch beliebig skalierbar, um auch große Datenmengen verarbeiten zu können. Die automatisierte Erfassung mit enaio capture optimiert Arbeitsabläufe und vermeidet durch mehrstufige Qualitätssicherungs-Instanzen Fehlerquellen der automatischen und manuellen Datenerfassung.

enaio capture-basic ist jeweils pro Arbeitsplatz zu lizenzieren, auf dem (mind.) eine oder mehrere Komponenten von enaio capture installiert sind. Zur OCR-Erkennung und ggf. zur Bereitstellung des gescannten Dokuments im Format PDF/A direkt nach dem wird das Modul enaio ocr-pdf-a benötigt.

enaio capture-scan stellt umfangreiche Funktionen für das Scannen von Dokumenten in schwarz/weiß oder Farbe zur Verfügung. Weiterhin werden die Funktionen der eingesetzten Scanneransteuerung (KOFAX oder TWAIN) zur automatischen Bildverarbeitung und -verbesserung (Imageprocessing) zur Verfügung gestellt. enaio unterstützt alle Scannerklassen vom Standard-Scanner bis zum Hochgeschwindigkeits-Scanner. Die KOFAX Software ist nicht im Lieferumfang enthalten und muss getrennt (spezifisch für die eingesetzten Scanner) erworben werden.

enaio capture-barcode erlaubt die Barcodeerkennung bei der Stapelbelegerfassung. Belege oder Dokumente können so automatisch getrennt und den richtigen Ordnern oder Registern zugeordnet werden. Das Modul nutzt alternativ enaio ocr-pdf-a (getrennt zu lizenzieren), KOFAX VRS (getrennt zu lizenzieren) oder die OS eigene Barcode Engine (im Lieferumfang).

enaio capture-valid ermöglicht die visuelle Sichtung der gescannten Abbilder und die Überprüfung und Erweiterung der aus OCR- oder Barcodefeldern automatisch erkannten Verschlagwortung (dient der Qualitätskontrolle). Mit der zonalen OCR können mit möglichst wenigen Nutzeraktionen Daten in die Felder bei der Validierung übernommen werden (hierzu ist

das Modul enaio ocr-pdf-a getrennt zu lizenzieren). Bei manueller Erfassung kann auf vordefinierte Wertelisten zurückgegriffen werden, die automatisch mit dem DMS abgeglichen werden.

Es können zusätzlich Pre- und Aftercheck-Programme eingebunden werden und ebenfalls eine Texterkennung, die den Inhalt einer gescannten Seite oder eines Bereichs der Seite dem Benutzer über die Zwischenablage zur Verfügung stellt. Im Workflow folgt auf enaio capture-valid ein Programm zur Dokumententrennung und Import. enaio capture-valid eignet sich auch als Fehlerfolgeprogramm für die Dokumententrennung und den Import.

enaio capture-script: VB-Skripte können in enaio capture-valid als Pre- oder Aftercheckprogramme benutzt werden.

5.2 Dokumentenmanagement.Lösungen Bürgerservice

Fachlösungen für die Aktenverwaltung mit Anbindung an ein Fachverfahren stehen für folgende Bereiche zur Verfügung:

- Ausländerakte (mit Anbindung an dvv.LaDiVa / KM Ausländer)
- Führerscheinakten (mit Anbindung an dvv.LaF)
- KFZ-Zulassungsakte (mit Anbindung an dvv.LaKra / KM Fahrzeug)
- Versorgungsakte (mit Anbindung an DEVISS)
- Umweltakte (mit Anbindung an WIBAS) und
- Parkausweisakte (mit Anbindung an PATRAS)
- Kundenvertragsverwaltung „CRM-Geschäftspartnerakte“ (mit Anbindung an endica 4 Finance)

5.2.1 Ausländerakte

5.2.1.1 Ausländerakte Basis

Die Lösungskomponente besteht aus einer Sammlung von Programmmodulen und Konfigurationen, die für den Aufbau einer umfassenden, in dvv.LaDiVa/KM-Ausländer integrierten Aktenverwaltung konzipiert sind.

Integration der Ausländerakte in dvv.LaDiVa/KM-Ausländer bedeutet:

- dvv.LaDiVa/KM-Ausländer ist das führende System. Das DMS dient hauptsächlich der Dokumentenablage. Die Aktenanlage und Stammdatenänderung wird komplett in KM-Ausländer verwaltet und an das Dokumentenmanagementsystem (DMS) weitergegeben.
- xAusländer Dokumentenaustausch: Über das xAusländer-Austauschprotokoll können Dokumente zwischen verschiedenen Ausländerbehörden und Ablagesystemen

ausgetauscht werden, wenn der Ausländer seinen Wohnsitz in einen anderen Behörden-Zuständigkeitsbereich verlagert.

- Die Teilkomponente beinhaltet ein Import- sowie Exportmodul. Die Objektdefinition wird um entsprechende Felder für xAusländer erweitert.

Teilkomponente „Import“

- xAusländer Aktenzugänge können in einem Durchlauf als Einzeldokumente in eine Ausländerakte in enaio importiert werden.
- Die Dokumente sind jeweils voneinander getrennte Einzeldokumente, so wie diese von der abgebenden Behörde geführt wurden (kein Gesamt-PDF einer Akte).
- Es entfällt somit die manuelle Ablage von vielen Einzeldokumenten.

Teilkomponente „Export“:

- Aus enaio kann eine komplette Ausländerakte mit allen Dokumenten als xAusländer konformes Aktenpaket generiert werden.
- Die exportierten Dokumente werden in PDF konvertiert und die von xAusländer benötigte Metadatei generiert.
- In Vorbereitung: Der Versand des Aktenpakets erfolgt anschließend über dvv.LadiVa/KM-Ausländer. Hierzu ist die Akte vorab in die Cloud (Kunden-Explorer) hochzuladen.

Funktionsumfang:

- Absprung aus dvv.LadiVa/KM-Ausländer in das DMS (über Taste „F4“)
- Automatische Aktenanlage und Stammdatenübernahme
- Automatische Änderung von Stammdaten im DMS bei Änderungen auf Seiten des Fachverfahrens
- Automatische Ablage von Dokumenten, die über die dvv.LadiVa/KM-Ausländer -Funktion „Text Drucken“ erzeugt wurden, im DMS (Daten- und Dokumentenexport)
- Daten und Dokumentenimport aus KM-Ausländer in enaio
- Ablagestruktur Ausländer- bzw. Einbürgerungsakten mit verschiedenen Ablageschränken
- Import und Export von Dokumenten über xAusländer-Schnittstelle

5.2.1.2 Ausländerakte Erweiterung

Die Kernfunktionen der Basis werden in dieser Komponente um zusätzliche Leistungen erweitert, die einen nachhaltigen, laufenden Betrieb der Anbindung von dvv.LadiVa/KM-Ausländer an enaio gewährleisten:

Funktionsumfang:

- Datenbereitstellung aus dvv.LadiVa/KM-Ausländer
- Schnittstellen-Monitoring (erweiterte Überwachung der Datenkommunikation)
- Löschen von Akten gemäß Löschlisten aus dvv.LadiVa/KM-Ausländer
- Anwendersupport

6 Leistungsbeschreibung

Ergänzend zu den allgemeinen Vertragsunterlagen erbringen wir unsere Leistungen gemäß folgender Festlegung:

1) Softwareüberlassung und Bereitstellung

Mit der Softwareüberlassung erwirbt der Vertragspartner das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, dauerhafte und unkündbare Recht zur Nutzung der jeweiligen Komponente in der jeweils zum Zeitpunkt des Erwerbs gültigen Version (Releasestand). Die Komponenten sind lauffähig in der Systemumgebung, wie sie in den Installationsvoraussetzungen definiert ist. Die Softwareüberlassung umfasst nicht die Installation / Inbetriebnahme / Anpassung der Komponente in der jeweiligen Systemumgebung.

Die Bereitstellung dagegen enthält die Inbetriebnahme der Komponente in der jeweiligen Betriebsumgebung. Das Nutzungsrecht an der Komponente endet mit deren Nutzung in der bei Bezug der Komponente definierten Betriebsumgebung und Version.

Bei der Softwareüberlassung/Bereitstellung werden folgende Lizenzarten unterschieden:

A = Arbeitsplatzlizenz

berechtigt zur Nutzung der Software auf einem definierten Arbeitsplatzrechner.

F = Floatinglizenz (concurrent)

berechtigt zur Nutzung der Software an einem beliebigen Arbeitsplatzrechner. Die maximale Anzahl der gleichzeitigen Zugriffe auf enaio ist gleich der gewählten Lizenzanzahl.

S = Serverlizenz

berechtigt zur Nutzung der Software auf einem Server (Hardwareeinheit) mit beliebig vielen Prozessoren.

E = Unternehmenslizenz

berechtigt zur Nutzung der Software auf beliebig vielen Servern bzw. Clients des Unternehmens. Diese Lizenzart berechtigt jedoch nicht zum Betrieb von Outsourcing- oder ASP-Lösungen. Des Weiteren bezieht sich die Lizenz ausschließlich auf das Unternehmen selbst. Mutter-, Tochter- oder andere Beteiligungsunternehmen sind damit zur Nutzung der Software nicht berechtigt.

K = Konfigurationslizenz

berechtigt zur Nutzung der Software für eine Konfiguration. Eine Konfiguration ist eine Einstellung von Parametern, die gespeichert werden kann.

N = Named User Lizenz (namentlich)

Berechtigt zur Nutzung eines registrierten, namentlich eingetragenen Zugangs auf die lizenzierte Komponente.

M = Mandant

Berechtigt zur Nutzung der Komponente in einem Mandanten des jeweiligen Finanzverfahrens.

2) User Request Management

Der Auftragnehmer nimmt über den zentralen Service Desk alle Anfragen (Requests) des Kunden/ des Auftraggebers - üblicherweise im Umfeld einer Lösung (Funktionen und Dienstleistungen) - entgegen. Die Anfragen werden differenziert nach Anfragen zu neuen, zusätzlichen Dienstleistungen (Anforderungen), Incidents (Störungen), Beschwerden etc. kategorisiert und über die entsprechenden Prozesse beim Auftragnehmer weitergeleitet, damit sie den weiteren Vereinbarungen entsprechend abgearbeitet werden. Der Kunde wird systematisch über den Bearbeitungsstand seiner Anfrage informiert.

Servicezeiten: Montag – Freitag, 08.00 – 17.00 Uhr

(ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg)

Service-Telefon: 0711 / 8108 – 45220

Service-E-Mail: support.dms@komm.one

Bei technischen Störungen außerhalb der Servicezeiten wenden Sie sich bitte an unsere

Hotline: hotline@komm.one - Tel.: +49 711 8108-45300 oder unser Service Desk:

<https://support.komm-one.net/vmweb/vmweb>

3) Softwarepflege

Die Softwarepflege umfasst die Beseitigung von Mängeln und Störungen der Lizenz-Software auch über den Gewährleistungszeitraum hinaus, die Pflege der Lizenz-Software im Rahmen ihrer in der Dokumentation beschriebenen Funktionen, die kostenlose Überlassung aktualisierter Versionen der Lizenz-Software (Updates) und die Überlassung weiterentwickelter Versionen der Lizenz-Software (Upgrades).

Die Installation und die Konfiguration der neuen Versionen sind nicht im Leistungsumfang enthalten. Diese können jedoch nach gesonderter Beauftragung durch den Kunden durch Komm.ONE bzw. einen beauftragten Dritten gegen Abrechnung nach Aufwand durchgeführt werden.

Es wird keine Gewähr für die Aufwärtskompatibilität neuer Versionen zu Drittanwendungen übernommen. Ausgenommen hiervon sind Drittanwendungen, die ein entsprechendes Schnittstellenmodul der Software unter Softwarepflege haben. Dabei wird dann gewährleistet, dass jeweils die letzten beiden freigegebenen Versionen der Drittanwendung unterstützt werden.

4) Anwendungssupport – 4 Stunden Reaktionszeit

Für den Fall, dass eine vertraglich vereinbarte Funktion einer Lösung nicht oder nur fehlerhaft zur Verfügung steht, kann vom Kunden/Auftraggeber eine entsprechende Störungsmeldung über den Service Desk des Auftragnehmers aufgegeben werden. Die Meldung kann über das Servicetelefon oder das Web-Frontend des Servicemanagementsystems des Auftragnehmers erfolgen. Dieser nimmt auf diesen beiden Wegen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Der Auftragnehmer beginnt mit der qualifizierten Bearbeitung einer Störmeldung während der Servicezeit spätestens innerhalb von 4 Stunden. Unter qualifizierter Bearbeitung wird die erste Analyse der Störung – und eine erste konkrete Aussage über den Zeitpunkt der Behebung – verstanden. Die Servicezeit des Auftragnehmers siehe 2). Die Bereitstellung der Fehlerbehebung ist im Anwendungssupport enthalten, das Implementierung der Lösung auf Ihrem Server ist Gegenstand der in Nr. 5) abgegrenzten Leistungen und damit kostenpflichtig, wenn es von Komm.ONE oder einem anderen Leistungserbringer vorgenommen wird.

Nicht enthalten in der Nutzung ist:

5) Anwendersupport

Wenn ein Benutzer/Anwender nicht ausreichend mit der Bedienung des Systems (i. d. R. Softwarefunktion) vertraut ist, um die gewünschte Funktion im System auszuführen, kann er über die unter 2) genannten Kommunikationswege beim Auftragnehmer/Leistungserbringer eine entsprechende Hilfestellung anfordern. Ferner können über den Anwendersupport Änderungen in der Konfiguration geleistet und sonstige Beratungsleistungen abgerufen werden. Alle hierunter fallenden Serviceleistungen sind kostenpflichtig. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand zum Stundensatz des Leistungserbringers. Bei größeren Leistungen empfehlen wir, vorher ein Angebot einzuholen. Regelmäßig oder fortlaufend anfallende Supportleistungen können auch über ein Dienstleistungskontingent abgerechnet werden, das wir Ihnen gerne anbieten können. Der bei der Abrechnung angesetzte Stundensatz entspricht dem des jeweiligen Leistungserbringers.