



DIE BLÜTENSTADT AM HARZ

**BLANKENBURG**

# **Allgemeine Leistungsbeschreibung**

Für die Lieferung und Einführung eines  
Dokumentenmanagementsystems  
in der Stadt Blankenburg (Harz)

---

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung .....	3
1.1	Auftraggeber .....	3
1.2	Projektziel.....	3
2.	Gegenstand des Vergabeverfahrens .....	4
2.1.	Beratung.....	4
2.2	Umsetzungskonzept .....	4
2.3	DMS-Basisinstallation .....	4
2.4	Dokumentation bereitstellen .....	5
2.5	Schulungen .....	5
2.6	Support.....	5
2.7	Softwarepflege, neue Softwareversionen im Rahmen der Supportleistungen .....	6
2.8.	Umsetzung Einführungsprojekte.....	7
2.9.	Ausblick.....	7
3.	Angaben zum Vergabeverfahren .....	7
3.1	Präsentation und Verhandlungsvergabe.....	7
3.2	Zeitplan .....	8
4.	Anforderungen an den Bieter.....	8
4.1.	Angebotsumfang und Anforderungen an das Angebot .....	8
5.	Ermittlung des Wirtschaftlichsten Angebotes .....	8
5.1	Bewertungsschema .....	8
5.2	Preis .....	9
5.3	Leistung.....	9
5.4	Lösungskonzept.....	10
5.5	Gesamtbewertung.....	10

---

# 1. Einleitung

Mit dem vorliegenden Dokument soll den Bietern eine Übersicht über das Vergabeverfahren und die im Zuge dessen einzuhaltenden Bedingungen gegeben werden.

## 1.1 Auftraggeber

Die Stadt Blankenburg ist eine malerische Kleinstadt im Harz mit ca. 20.000 Einwohnern. Sie liegt in reizvoller Lage am nordöstlichen Rand des Unterharzes und bildet den geografischen Mittelpunkt des Landkreises Harz.

Die Stadt zeichnet sich durch ihre historische Bedeutung und die wunderschöne Natur des Harzes aus und spielt eine wichtige Rolle in der kommunalen Verwaltung und Infrastruktur. Die Verwaltung ist mit rund 270 Mitarbeitenden tätig und umfasst alle relevanten Bereiche der städtischen Entwicklung, vom Stadtmarketing bis hin zur Digitalisierung öffentlicher Dienste.

Die Stadt verfolgt im Bereich der Verwaltung eine kontinuierliche Digitalisierung, um Prozesse zu optimieren und die Effizienz in der Verwaltung zu steigern. Sie ist bestrebt, moderne Technologien und Lösungen zu integrieren, die sowohl den Bürgern als auch den Mitarbeitenden zugutekommen.

Auftraggeber ist:

Stadt Blankenburg (Harz)  
Harzstr. 3  
38889 Blankenburg

## 1.2 Projektziel

Ziel des Projekts ist die Einführung eines ganzheitlichen Dokumentenmanagementsystems (DMS) zur digitalen Abbildung und Optimierung der dokumentenbasierten Verwaltungsprozesse der Stadt Blankenburg (Harz) an ca. 150 Arbeitsplätzen.

Das DMS soll die Grundlage für eine revisionssichere, transparente und effiziente Aktenführung schaffen, die den Anforderungen an die ordnungsgemäße Aktenführung sowie geltenden rechtlichen Vorschriften, wie der DSGVO, entspricht.

Durch die Einführung des DMS sollen insbesondere folgende Ziele erreicht werden:

- **Optimierung der Verwaltungsprozesse:** Vereinfachung und Automatisierung von Arbeitsabläufen zur Reduzierung manueller Tätigkeiten.
- **Digitale Aktenführung:** Einführung einer eAkte, die eine zentrale, einheitliche und strukturierte Verwaltung von Dokumenten ermöglicht.
- **Revisionssicherheit:** Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit und Integrität aller Dokumente durch ein zuverlässiges Berechtigungskonzept und lückenlose Protokollierung.
- **Erhöhung der Effizienz:** Schneller Zugriff auf relevante Informationen und Dokumente zur Reduktion von Bearbeitungszeiten.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Bereitstellung einer intuitiven und leicht verständlichen Bedienoberfläche für alle Nutzergruppen.
- **Zukunftssicherheit:** Flexibilität und Erweiterbarkeit des Systems zur Anpassung an zukünftige Anforderungen und Entwicklungen im Rahmen der Digitalisierung.

Das DMS soll die Basis für die Digitalisierung weiterer kommunaler Dienstleistungen schaffen und somit die Stadtverwaltung in die Lage versetzen, ihre Bürger und Unternehmen mit modernen, digitalen Lösungen effizient zu unterstützen.

---

## 2. Gegenstand des Vergabeverfahrens

Gegenstand der Ausschreibung ist die Beschaffung von Softwaremodulen, Lizenzen und Dienst- bzw. Projektleistungen.

Zudem beinhaltet die Ausschreibung die mit der Umsetzung verbundenen Integrations- und Serviceleistungen wie beispielsweise die Unterstützung bei der Einrichtung der Software, Dokumentation, Schulung, Pflege, Wartung und der Support.

Die beiliegende Bewertungsmatrix (02 Bewertungsmatrix) gibt Aufschluss über die genauen Anforderungen und Wünsche des Auftraggebers. Die einzelnen Bewertungskriterien reichen von A = Pflicht über B = Wichtig bis hin zu I = Informativ. Während A – Kriterien eine Pflicht sind und ein Nichterfüllen zum direkten Ausschluss führen, sind B – Kriterien mit einer Ausbaustufe von 0 bis 4 Punkten versehen und tragen zur Wertung des jeweiligen Angebotes bei.

Nachfolgend werden wesentliche Anforderungen an die Funktionalität der Systemkomponenten und dem Umfang der Einführungsprojekte aufgeführt. Zudem wird ein Ausblick auf nachfolgende Projekte gegeben, welche in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer umgesetzt werden sollen.

### 2.1. Beratung

Bereits bei der Planung, aber auch bei der Einführung der DMS-Lösung, erwartet der Auftraggeber vom Bieter eine ausführliche Beratung hinsichtlich technischer und organisatorischer Aspekte, so dass notwendige Entscheidungen in Kenntnis möglicher Konsequenzen getroffen werden können.

### 2.2 Umsetzungskonzept

Erstellung eines Umsetzungskonzeptes für die Aufgabenstellungen der beschriebenen Projektphasen mit den Dienstleistungen für:

- Projektplanung
- Analyse, Erhebung der notwendigen Informationen
- Vorstellung und Verabschiedung der Umsetzungs- bzw. Feinkonzepte

### 2.3 DMS-Basisinstallation

Diese Ausschreibung beinhaltet die Bereitstellung einer DMS-Basisinstallation. Das DMS-Basissystem umfasst sowohl ein Produktivsystem als auch ein Testsystem. Diese sollen vollständig als Cloud-Dienst zur Verfügung gestellt werden. Die DMS-Basisinstallation muss alle benötigten Leistungen umfassen, die zur Inbetriebnahme der zugesicherten Standardfunktionen der gelieferten Produkte erforderlich sind. Die genauen Anforderungen sind der Anlage „02 Bewertungsmatrix“ zu entnehmen.

In der DMS-Basisinstallation sollen die notwendigen Dienstleistungen für die folgenden Punkte enthalten sein:

- Installation des Basissystems und der notwendigen Grundkonfiguration
- Integration in die bestehende IT-Infrastruktur
- Übernahme des aktuellen Aktenplans
- Clientinstallation

Folgende Basisfunktionen sollen für das Dokumentenmanagementsystem verfügbar sein:

- Anlage und Ablage von Akten und Vorgängen, wie deren Bearbeitung
- Scansystem zum Digitalisieren von Posteingängen inkl. OCR-Erkennung
- Workflowsystem für diverse Freigabe- und Bearbeitungsprozesse
- Integration Microsoft Office 365, Exchange- und Active Directory-Anbindung
- Stamm- und Adresdatenverwaltung

---

## 2.4 Dokumentation bereitstellen

Der Bieter erstellt und liefert umfassende Dokumentationen:

- Technische Dokumentation und Handbücher zu den lizenzierten Produkten
- Dokumentation der kundenspezifischen Systemkonfiguration und -parameter für alle installierten DMS-Module
- Dokumentation zur Sicherstellung der Informationssicherheit und des Datenschutzes inkl. Backup-Konzept
- Dokumentation der Programme, die kundenspezifisch entwickelt wurden (u.a. mögliche selbsterstellte Schnittstellen zu Fachverfahren).
- Schulungsdokumentation
- Projektdokumentationen

Sämtliche Dokumentationen sind in deutscher Sprache und während der Dauer der Projektumsetzung zu erstellen.

## 2.5 Schulungen

Für die Einrichtung und Produktivsetzung der komplexen DMS-Umgebung sind auf unterschiedlicher Ebene Schulungsmaßnahmen erforderlich, entsprechende Schulungskonzepte zu entwickeln und dem Angebot beizufügen.

Nach den Basisinstallationen sollen diese Schulungen durch den Auftragnehmer stattfinden. Die Schulungen sollen die Basisfunktionalitäten der Systeme abdecken und die verschiedenen Rollen der Mitarbeiter der Stadt abdecken:

- Systemadministration, Systembetreuer
- Endanwender (Sachbearbeitung)
- Entwickler (u.a. von der Erstellung von komplexen Workflows im DMS)

Weitere Informationen sind der Anlage „02 Bewertungsmatrix“ zu entnehmen.

Schulungsunterlagen sind elektronisch bereitzustellen. Dem Auftraggeber muss es erlaubt sein, die Schulungsunterlagen an Mitarbeiter zu verteilen, auch wenn diese nicht an den Schulungsmaßnahmen teilnehmen.

## 2.6 Support

Grundsätzlich wird ein First- und ggf. Second-Level-Support vom Auftraggeber durchgeführt. Kann ein Supportfall nicht vom internen Support des Auftraggebers gelöst werden, muss der Bieter einen deutschsprachigen First- und Second-Level-Support zur Verfügung stellen, den ausgewählte Personen des Auftraggebers kontaktieren können.

Es wird erwartet, dass der Bieter im Rahmen der Supportleistungen eine Hotline bzw. andere Zugangskanäle (z. B. E-Mail, Online-Formular, Kundenportal etc.) für die Aufnahme und Behandlung von Störungsmeldungen unterhält, die montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage, permanent besetzt ist. Störungen sollen priorisiert und eskaliert werden können.

Für Supporttätigkeiten bei denen Daten außerhalb der Betriebsräume verarbeitet werden (z.B. Telearbeit, Heimarbeit, Home-Office, mobiles Arbeiten) müssen angemessene Maßnahmen getroffen werden. Diese Maßnahmen müssen dem Datenschutzniveau, welches durch den Anhang „Technisch - organisatorische Maßnahmen“ zur Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung definiert wird, zuträglich sein.

Der Support muss spätestens ab der Testphase bzw. dem Pilotbetrieb bereitgestellt werden.

---

Entstörleistungen, die sich aus dem EVB-IT Systemvertrag und System-AGB ergeben, werden als äquivalent zu den hier definierten Service Level Agreements betrachtet.

Folgende Prioritätsstufen werden vom Auftraggeber gefordert und sind durch den Bieter für die genannten Service-Level-Agreements (SLAs) einzuhalten.

#### **Priorität 1**

Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist und bedeutet in diesem Zusammenhang:

- Ausfall des Gesamtsystems
- Beeinträchtigung der Funktionalität, so dass eine Funktion/Nutzung unmöglich ist

#### **Priorität 2**

Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems erheblich eingeschränkt ist und bedeutet in diesem Zusammenhang den Ausfall:

- Ausfall von einzelnen oder mehrerer Sub-/Systeme und Dienste, so dass eine Nutzung zu erheblichen Einschränkungen führt

#### **Priorität 3**

Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems mit leichten Einschränkungen möglich ist und bedeutet in diesem Zusammenhang:

- Ausfall von einzelnen oder mehrerer Sub-/Systeme und Dienste, so dass eine Nutzung zu leichten/minimalen Einschränkungen führt

Störungsannahme:	24 Stunden an 365 Tagen im Jahr
Servicezeitraum (SZR):	Montag bis Freitag 08:00 - 17:00 Uhr
Reaktionszeit, maximal in Stunden:	Priorität 1: 1 Std. Priorität 2: 2 Std. Priorität 3: 4 Std.

Antrittszeit vor Ort, spätester Beginn der Entstörung nach Meldung (in Std.):	Priorität 1: 4 Std. Priorität 2: 6 Std. Priorität 3: 12 Std.
---	--

Wiederherstellungszeit maximal in Stunden:	Priorität 1: 4 Std. Priorität 2: 8 Std. Priorität 3: 16 Std.
--	--

## **2.7 Softwarepflege, neue Softwareversionen im Rahmen der Supportleistungen**

Der Bieter muss dem Auftraggeber (Updates (Fehlerbehebungen, Sicherheits-Patches etc.) der lizenzierten Software im Rahmen des Softwarepflegevertrages zur Verfügung stellen.

In der Softwarepflege muss auch das Nutzungsrecht für die neue Version der lizenzierten Standard-Softwarekomponenten (inkl. Standardschnittstellen) enthalten sein.

Wartungs- und geplante Serviceleistungen, welche zu einer Systemverfügbarkeit oder Einschränkungen der Dienstbereitschaft führen, sind mit dem Auftraggeber abzustimmen (Festlegung/Abstimmung Servicezeitfenster).

---

## 2.8. Umsetzung Einführungsprojekte

Die Stadt Blankenburg (Harz) beabsichtigt für das erste Anwendungsjahr eine Pilotphase, in der sich die angebotene Softwarelösung bewähren muss. In dieser Phase wird das DMS ausgiebig getestet. Der Pilotbereich besteht aus zwei Teams mit insgesamt 16 Nutzern. In der Pilotphase soll die Anbindung an die Fachanwendung NSYS (welches im Rechenzentrum der KID Magdeburg gehostet ist) erfolgen.

Die einjährige Pilotphase beginnt, sobald die Installation und die Grundschulung abgeschlossen sind und eine Übergabe durch den Auftragnehmer stattgefunden hat.

Nach erfolgreicher Pilotierung wird ein stufenweiser Ausbau durch Abruf von Einzellizenzen verfolgt. Als erfolgreich ist die Pilotierung dann zu werten, wenn die in der beiliegenden Bewertungsmatrix aufgeführten Anforderungen im Piloten vom Projektteam positiv nachgeprüft werden konnten.

Im Falle der Nichtbewährung behält sich der Auftraggeber vor, erneut auszuschreiben. Während dieser Pilotphase sollen folgende Ziele in Form von Einführungsprojekten erreicht werden:

- Vollständige und möglichst medienbruchfreie Digitalisierung eines Antragsverfahrens ohne angebundenes Fachverfahren (Antragstellung, ggfls. Bezahlung, Bearbeitung des Antrages im DMS, Bereitstellung des Bescheides)
- DMS – Umsetzung der Aktenablage für den Pilotbereich im Aktenplan
- DMS – Einführung eines mehrstufigen Genehmigungsworkflows (Mitzeichnungs-Schlusszeichnungsworkflow)

## 2.9. Ausblick

Der stufenweise Ausbau nach der Einführungs- und Pilotierungsphase enthält folgende inhaltliche Ziele:

- Aktenablage im DMS für die gesamte Kernverwaltung
- Stückweise Digitalisierung von Antragsverfahren im Sinne des Online-Zugangsgesetzes (nach Priorität)
- Anbindung weiterer bestehender Fachverfahren an die Systeme durch bidirektionale Schnittstellen (sofern möglich und sinnvoll)

Folgeprojekte werden durch weitere Einzelaufträge auf Grundlage der im Preisblatt benannten Projektleistungskosten beauftragt.

## 3. Angaben zum Vergabeverfahren

Diese Vergabe wird in einem Verhandlungsverfahren mit beschränkter Anzahl an Teilnehmer durchgeführt. Dem ist ein Interessenbekundungs- und Eignungsverfahren vorausgegangen. Im Rahmen der Angebotserstellung ist dieses Dokument einschließlich aller Vergabeunterlagen bindend.

Dem Angebot ist ein Grobkonzept zur Umsetzung der Aufgabenstellung Anlage „04 Aufgabe für Verhandlungsvergabe“ beizufügen.

### 3.1 Präsentation und Verhandlungsvergabe

Nach Prüfung der Angebote werden die Bieter zu einer Präsentation eingeladen. Die Präsentationen finden in der

Stadt Blankenburg (Harz)  
Beratungsraum Haus I

---

Harzstr. 3  
38889 Blankenburg

statt. Die Präsentation soll folgende Themen beinhalten:

- Grobe Vorstellung des angebotenen Gesamtsystems (max. 25 Minuten)
- Vorstellung eines groben Projektplans zur Digitalisierung des IST-Prozesses mit gegebenenfalls Demonstration von Prozessteilen innerhalb der Systeme im Rahmen der Möglichkeiten (max. 25 Minuten)
- Fragen (10 Minuten)

Die genaue Aufgabenbeschreibung sowie die Bewertungskriterien der Präsentation können Sie der Anlage „04 Aufgabe für Verhandlungsvergabe“ entnehmen.

## 3.2 Zeitplan

Dem Ausschreibungsverfahren liegt folgende Zeitplanung zugrunde:

Aktivität	Meilenstein
Termin zur Abgabe der Angebote (Ende der Angebotsfrist)	05.06.2025
Einladungen zu den Bieterpräsentationen	KW 24/2025
Voraussichtliche Termine für Bieterpräsentationen und Verhandlungsvergabe	17. und 19.06.2025
Ende Zuschlags- und Bindefrist	31.07.2025
Start Umsetzung des Projektes	01.08.2025

Die Bieter werden vorsorglich gebeten den voraussichtlichen Termin für die Bieterpräsentation in ihrer Terminplanung zu berücksichtigen.

## 4. Anforderungen an den Bieter

### 4.1. Angebotsumfang und Anforderungen an das Angebot

Das Angebot ist für eine Laufzeit von 3 Jahren zu erstellen und muss sämtliche in der Leistungsbeschreibung und insbesondere in der Bewertungsmatrix geforderten Leistungen enthalten. Hierfür ist die Anlage „02 Bewertungsmatrix“ entsprechend der hellgrün-markierten Zellen auszufüllen und dem Angebot beizulegen. Bietererläuterungen sind zwar nicht verpflichtend, jedoch erleichtern sie dem Auftraggeber das Verständnis der Eintragungen und bieten dem Bieter die Möglichkeit, zusätzliche Hinweise zu geben.

Die Kosten pro Benutzerlizenz und den dazugehörigen Wartungskosten sind schlüssig darzulegen. Grundlage des Angebotes ist der Kauf der Software und seiner Lizenzen. Hierfür ist die Anlage „03 Preisblatt“ auszufüllen und dem Angebot beizulegen. Preise sind in EURO je Position (exkl. MwSt.) anzugeben.

Im Rahmen der Pilotierung erfolgt vorerst die Abfrage für ein Lizenzvolumen von 16 Mitarbeitern. Nach erfolgreicher Pilotierung erfolgt eine stufenweise Abfrage von Lizenzen nach tatsächlichem Bedarf.

## 5. Ermittlung des Wirtschaftlichsten Angebotes

### 5.1 Bewertungsschema



---

Die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots erfolgt durch eine Reihe von Überprüfungen und Bewertungen:

- Vollständigkeitsprüfung des Angebotes
- Überprüfung der Erfüllung der A-Kriterien (Ausschlusskriterien) anhand der Bieterangaben in der Anlage „02 Bewertungsmatrix“
- Bewertung der Einzelkriterien: Preis, Leistung, Lösungskonzept
- Ermittlung der Gesamtbewertung

Die maximale Gesamtpunktzahl beträgt **4,00 Punkte**. Die Einzelkriterien fließen unterschiedlich gewichtet in die Gesamtbewertung ein und setzen sich wie folgt zusammen:

Kriterium	Gewichtung
<b>Preis</b>	25 %
<b>Leistung</b> – Allgemeine, funktionale und technische Leistungskriterien (B-Kriterien der Bewertungsmatrix)	45 %
<b>Lösungskonzept</b> - Ergebnisse aus den Bieterpräsentationen	30 %

Die Maximalpunktzahl in den Einzelkriterien beträgt ebenfalls 4,00 Punkte.

Die Punktzahl in den Einzelkriterien wird wie folgt ermittelt:

## 5.2 Preis

Die Bewertung im Kriterium "Preis" erfolgt durch den Vergleich aller eingegangenen Angebote. Das günstigste Angebot erhält die maximale Punktzahl von 4,00. Die übrigen Angebote werden entsprechend ihres prozentualen Unterschieds zum günstigsten Angebot abgestuft.

$$BP = \frac{A1}{A2} * MBP$$

*A1 = Günstigstes Angebot    A2 = Angebot X    BP = Bewertungspunkte Angebot X    MBP = max. Bewertungspunkte*

## 5.3 Leistung

Zur Bestimmung der Punktzahl im Kriterium "Leistung" wird die Anlage "02 Bewertungsmatrix" herangezogen. Anhand der Eintragungen der Bieter werden die Gesamtpunkte für die Leistung direkt im Excel-Tool ermittelt.

Für das Dokumentenmanagementsystem wurden Kriterienhauptgruppen (KH) (siehe Anlage "02 Bewertungsmatrix") definiert und entsprechend gewichtet. Die maximale Punktzahl in den KH beträgt jeweils 4,00.

Anhand der Bewertungspunkte und der Gewichtung ergeben sich die Leistungspunkte (LP) in den jeweiligen Kriterienhauptgruppen. Die Summe der LP ergibt die Gesamtwertung eines Angebots im Kriterium "Leistung". Auch hier liegt die maximale Bewertungspunktzahl (MBP) bei 4,00.

---

## 5.4 Lösungskonzept

Eine mehrköpfige Jury der Stadt Blankenburg (Harz) bewertet die Bieterpräsentation anhand vordefinierter Bewertungsbögen (siehe Anlage "03 Aufgabe für Verhandlungsvergabe"). Dabei fließen

mehrere Kriterien mit unterschiedlichen Gewichtungen in die Bewertung ein. Jedes Jurymitglied kann für jedes Kriterium Punkte von 0 bis 4 vergeben. Die Bewertungspunkte für jedes Kriterium ergeben sich aus dem Durchschnitt der Punkte dieses Kriteriums in den jeweiligen Bewertungsbögen. Anhand der Bewertungspunkte und der Gewichtung werden die Leistungspunkte für die einzelnen Kriterien ermittelt. Die Summe der LP ergibt die Gesamtwertung eines Angebots im Kriterium (BP der Gesamtwertung) "Lösungskonzept".

## 5.5 Gesamtbewertung

Die Gesamtbewertung eines Angebotes ergibt sich aus den verschiedenen Leistungspunkten in den Kriterien „Preis“, „Leistung“ und „Lösungskonzept“. Die LP werden mit Hilfe der Gewichtung und der Bewertungspunkte ermittelt.

Die höchste zu erreichende Punktzahl eines Angebotes beträgt 4,00 Punkte.