

EUROPAWEITE VERGABE

**RAHMENVEREINBARUNG ZUR  
BESCHAFFUNG EINER SOFTWARE FÜR DAS  
FRIEDHOFSWESEN**

VERHANDLUNGSVERFAHREN NACH VgV

**ENTWURF**

**LEISTUNGSBESCHREIBUNG**

Bei der vorliegenden Leistungsbeschreibung handelt es sich um eine gekürzte vorläufige Version. Diese enthält alle Muss-Anforderungen (Ausschlusskriterien) an die Leistung, welche zwingend zu erfüllen sind. Sie dient dazu, dass die Bieter sich ein grundsätzliches Bild davon machen können, ob Sie am Verhandlungsverfahren mit der später folgenden Angebotsphase teilnehmen möchten. Die vollständig abschließende Beschreibung der Leistung wird nach Abschluss des Teilnahmewettbewerbs in der Angebotsphase bereitgestellt.

---

# Inhalt

|       |                                           |    |
|-------|-------------------------------------------|----|
| 1     | Auftraggeber .....                        | 3  |
| 2     | Städte/Kommunen als Friedhofsträger ..... | 3  |
| 3     | Vertriebsrecht .....                      | 4  |
| 4     | Ziel des Verfahrens.....                  | 4  |
| 5     | Aktueller Ist-Zustand .....               | 4  |
| 6     | Beschaffungsgegenstand .....              | 4  |
| 7     | Vertragslaufzeit .....                    | 5  |
| 8     | Anforderungen.....                        | 5  |
| 8.1   | Software .....                            | 5  |
| 8.1.1 | Support .....                             | 9  |
| 8.1.2 | Dienstleistung.....                       | 9  |
| 8.2   | Schulungen.....                           | 10 |
| 9     | Datenschutz.....                          | 10 |

---

# 1 Auftraggeber

Als Anstalt öffentlichen Rechts (AöR) in gemeinsamer Trägerschaft von Land und Kommunen berät und begleitet die Komm.ONE ihre Kunden auf dem Weg in eine zunehmend technologiebasierte Zukunft mit eigenen cloudbasierten Lösungen zum Nutzen der Bürger und der Gesellschaft.

Die Komm.ONE steht für qualitativ hochwertige und marktfähige IT-gestützte Lösungen und Services, die sich an den Bedürfnissen und Anforderungen ihrer Kunden ausrichten. Die Komm.ONE beschafft, entwickelt und betreibt für ihre Kunden Verfahren der automatisierten Datenverarbeitung und erbringt unterstützende Dienstleistungen der Personalverwaltung sowie Beratungs- und Schulungsleistungen. Flächendeckend und rund um die Uhr, von sieben Standorten in ganz Baden-Württemberg aus.

Sie besitzt die Betriebsgesellschaft civillent GmbH mit Hauptsitz in der Carl-Zeiss-Str. 15 in 72770 Reutlingen für den Vertrieb ihrer Produkte und Dienstleistungen an Kunden, die nicht dem Zweckverband 4IT angehören.

Die civillent GmbH ist öffentliche Auftraggeberin und Vertragspartnerin für den zukünftigen Auftragnehmer.

Im Folgenden sowie in allen Anlagen wird gleichbedeutend die Bezeichnung „Auftraggeber“ für die civillent GmbH und die Muttergesellschaft Komm.ONE verwendet.

## 2 Städte/Kommunen als Friedhofsträger

Die Kunden der Komm.ONE sind u. a. Kommunen und tragen als Friedhofsträger die Verantwortung für das gesamte Friedhofs- und Bestattungswesen, eine Pflichtaufgabe der kommunalen Selbstverwaltung.

Wesentliche Aufgaben der Kommunen beim Friedhofswesen:

- Friedhofsträgerschaft und -planung: Bereitstellung von ausreichendem, würdigem Bestattungsraum (Friedhöfe, Leichenhallen) und Erstellung von Friedhofsentwicklungskonzepten.
- Friedhofsverwaltung: Vergabe von Grabstätten, Überwachung von Nutzungsrechten und Ruhezeiten, Führung des Bestattungsverzeichnisses.
- Unterhaltung & Infrastruktur: Pflege der Grünanlagen, Instandhaltung von Wegen, Gebäuden (Trauerhallen) und Mauern.
- Bestattungsdurchführung: Organisation und teilweise Durchführung von Beisetzungen (Öffnen/Schließen von Gräbern).
- Rechtliche Aufsicht: Einhaltung der Bestattungsvorschriften, Genehmigung von Grabmalen und Standsicherheitsprüfungen.

- 
- Verkehrssicherungspflicht: Überprüfung von Bäumen, Gebäuden und Grabmalen auf Sicherheit.
  - Zusätzlich verwalten viele Gemeinden die Gebühren und Regeln durch eine eigene Friedhofssatzung.

### 3 Ziel des Verfahrens

Beschaffung einer browserbasierten und modernen Friedhofsmanagement-Software mit der das anfallende Tagesgeschäft im Friedhofswesen effizient und fehlerfrei erledigt werden kann und, dass die Verwaltung und Organisation aller friedhofsspezifischen Prozesse optimiert.

Betrieben wird die angebotene Lösung auf Servern der Komm.ONE. Je nach Bestellung eines Kunden bzw. Erweiterung einer Bestellung werden die Lizenzen von der Komm.ONE beim Anbieter erworben und entsprechend an die Kunden der Komm.ONE weitergegeben.

### 4 Vertriebsrecht

Der Anbieter räumt der Komm.ONE das alleinige Vertriebsrecht für Neukunden für den Heimatmarkt in Baden-Württemberg ein.

Komm.ONE verfolgt eine duale Vertriebsstrategie: Das Produkt soll sowohl den eigenen Trägern angeboten als auch über Genossenschaften, beispielsweise "govdigital eG" platziert werden können.

### 5 Aktueller Ist-Zustand

Aktuell hat der AG sowohl das Fachverfahren WinFried als auch FIM im Portfolio (Verteilung auf Kunden ca. 46%/54%).

Der AG betreut ca. 350 Kunden im Bereich der Friedhofsverwaltung. Diese sind unterschiedlich aufgestellt im Sinne von sehr kleinen Kommunen (unter 1.000 Grabstätten) bis zu großen Kreisstätten (bis zu 100.000 Grabstätten). Daraus resultieren unterschiedliche Anforderungen und Ausführungen an die Software.

### 6 Beschaffungsgegenstand

Die angebotene Lösung soll als Application Service Providing (ASP) beim Auftraggeber betrieben werden. Er stellt sie als Software as a Service (SaaS) zentral für die eigenen Kunden in einer mandantenfähigen Architektur bereit. Der AN stellt für jede Kunden-Bestellung eine entsprechende Lizenz bereit, bzw. erweitert die Lizenz bei Bedarf. Den First und Second-Level Support sowie die Schulung der Kunden übernimmt die Anwendungsbetreuung des AG.

---

Die angebotene Lösung soll soweit es geht im Standard des Anbieters bleiben und möglichst auf Spezialanpassungen verzichten.

## 7 Vertragslaufzeit

Die Grundlaufzeit des Vertrages beträgt 48 Monate. Der Vertrag verlängert sich demnach zweimal automatisch um 12 Monate, wenn nicht bis spätestens 6 Monate vor dem Vertragsende seitens des Auftraggebers gekündigt wird. Die Verlängerungsoption gilt dann als gezogen. Die Entscheidung über eine Verlängerung liegt im alleinigen Ermessen des Auftraggebers. Es besteht kein Anspruch des Auftragnehmers auf Verlängerung.

Unbesehen der vereinbarten Regelungen zur Vertragslaufzeit und Verlängerungsoption sind weiter die Vorgaben der EuGH-Entscheidung vom 17. Juni 2021 (C-23/20 – Simonsen & Weel) zur Anwendung von Höchstwerten/Höchstmengen von Rahmenvereinbarungen zu beachten.

Der Vertrag endet jedoch auf jeden Fall automatisch durch das Erschöpfen des maximalen Abnahmevolumens für den gesamten Vertrag oder durch das Erreichen der jeweils geltenden Vertragslaufzeit, in dem Fall in dem das maximalen Abnahmevolumen nicht erreicht wurde.

## 8 Anforderungen

### 8.1 Software

- Die angebotene Lösung ist in den gängigen Browsern (d.h. Firefox, Edge, Chrome und Safari) nutzbar.
- Als Datenbank werden Oracle DB, MSSQL, MariaDB, MongoDB oder PostgreSQL in jeweils aktuellen vom Hersteller supporteten Versionen unterstützt.
- Als Application-Server werden Oracle Weblogic, Redhat Jboss oder Apache Tomcat in jeweils aktuellen vom Hersteller supporteten Versionen unterstützt.
- Als Betriebssysteme werden Ubuntu LTS, Windows Server oder Linux SLES in jeweils aktuellen vom Hersteller supporteten Versionen unterstützt.
- Der Einsatz eines Hypervisors wird durch den Anbieter unterstützt und die Software ist in einer virtuellen Umgebung lauffähig.
- Vorrangig Automatisierung von charakteristischen Prozessen und Vorgängen des Friedhofswesens wie Bestattungen, Grabstellen und Friedhofsflächen verwalten, Routineprozessen wie Grabvergaben, Gebührenabrechnung und Dokumentenmanagement.
- Verlängerung Grab ohne Bestattung.
- Unterscheidung zwischen verstorbenen Kindern und Erwachsenen bei Abrechnungsart,

---

Kontierung und Verlängerungsmodus.

- Eine begleitende mobile App zur angebotenen Lösung soll optional abrufbar sein. Mit dieser App soll es möglich sein, dass Friedhofsangestellte die Standsicherheitsprüfung von Grabmalen und Zustandsdokumentation von Grabstellen vor Ort durchführen können. Bei der Nutzung der mobilen App werden keine personenbezogenen Daten verarbeitet.
- Software muss modular sein. Definition von funktional und preislich individuellen Angeboten je nach Bedarf der Kunden. Individuelle Lizenzierung des Basis-Moduls und der verschiedenen optionalen Zusatzmodule. Dieses setzt sich aus folgenden Aspekten zusammen:
  - Staffelung nach der Anzahl der zu verwaltenden Grabstätten
  - Ein Modul zu einem GIS-Verfahren bzw. Anbindung eines bereits eingesetzten GIS-Verfahrens muss optional möglich sein.
  - Erfüllung Anforderungen, welche durch die das **NKHR** an die Kommunen gestellt werden – die Zubuchung muss optional möglich sein.
    - Grabstätten können bilanztechnisch bewertet werden.
    - Rechnungsabgrenzung in Bezug auf Nutzungserwerb und Verlängerung
    - Bewertungsbezug zum Gebührenbescheid
    - Bilanzrelevante Leistungen (z. B. Grabpflegekosten) werden abgegrenzt.
    - Ausschluss Grabstätten von bilanztechnischer Bewertung
    - Alle Listen bezogen auf das NKF können in den Formaten csv, xlsx, ods und pdf exportiert werden.
  - Anbindung eines DMS-Systems (v.a. bspw. enaio, regisafe, ...)
  - Modul zur Erfassung von Kremationsinformationen und die Abwicklung von Vorgängen mit Kremationsbezug im Gebührenbescheid.
  - Modul zur Terminkoordination des Kunden mit den Bestattern.

Das zu integrierende Zusatzmodul muss strikt nach dem Data-Isolation- und Least-Privilege-Prinzip vom Hauptverfahren isoliert werden können. Bei der Nutzung des Moduls werden keine personenbezogenen Daten verarbeitet.
  - Möglichkeit der Anbindung an bestehende Finanzbuchhaltungssysteme der Kunden. Hierzu müssen performante, sichere und dokumentierte Schnittstellen (Textdatei basierter Datenaustausch) zu den vorhandenen Kernsystemen bereitgestellt werden. Es muss die Möglichkeit bestehen, die Textdatei auch manuell herunterzuladen.

Die ASCII-Schnittstellen müssen den automatisierten Datenaustausch für finanzrelevante Stamm- und Bewegungsdaten (Schnittstellenkompatibilität) zu folgenden Verfahren zwingend abbilden:

    - SAP
    - Axians Infoma (INFOMA)
    - Finanz+ (MACH GmbH)
- Vollständige Datenmigration aus den Verfahren FIM sowie WinFried in die Software.

- 
- Alle Integrationen mit Office-Anwendungen sind über dokumentierte, offene und standardisierte Datenformate umzusetzen. Proprietäre Formate oder herstellerspezifische Integrationsmechanismen (z. B. OLE oder vergleichbare Technologien) dürfen nicht als primäres Integrationsverfahren verwendet werden.
  - Alle durch die Anwendung erzeugten Dokumente, Ausgaben und Exportfunktionen müssen standardmäßig in offenen, plattformunabhängigen Formaten (z. B. ODF) bereitgestellt werden. Die Nutzung proprietärer Ausgabe- oder Exportformate ist nur zulässig, sofern zusätzlich eine gleichwertige Bereitstellung in einem offenen Format erfolgen kann.
  - Für die Anmeldung der Benutzer an der angebotenen Lösung ist eine nahtlose Integration in die bestehende Identity-Management-Infrastruktur des Auftraggebers erforderlich. Native Unterstützung von Single Sign-On (SSO) auf Basis des SAML 2.0-Standards.
  - Verwaltung mehrerer Mandanten gleichzeitig, wobei jeder Mandant über separate Datenbestände, Konfigurationen und Berechtigungen verfügt.
  - User in Administrationsrollen können mehrere Instanzen, wie z. B. Test- und Produktivsysteme, parallel und gleichzeitig nutzen und die URLs in Schnittstellen können konfiguratativ ohne harte Codierung je nach Anwendungsfall auf die verschiedenen Instanzen eingestellt werden.
  - Die Berechtigungsverwaltung erlaubt es, dass Administratoren gemäß ihrem Einflussbereich berechtigt sind. Auf Anwenderbene ist es möglich, Berechtigungen anhand von Rollen und Benutzergruppen zuzuweisen. Benutzer- und Administrationsrollen sind technisch voneinander getrennt.
  - Zugangsdaten werden nach aktuellem Stand der Technik sicher gespeichert. Für die einzelnen Kundenszenarien/Kundeninstanzen können individuell Passwortregeln festgelegt werden. Anwenderpasswörter können ohne menschlichen Eingriff zurückgesetzt werden. Bei Fehleingaben von Passwörtern ist es möglich, gemäß den aktuellen Vorgaben des BSI, das Sperren des Zugangs nach einer bestimmten Anzahl von Fehlversuchen zu konfigurieren. Die Zertifizierungen (die z. B. durch das BSI gefordert werden) sind in der Software erfüllt.
  - Der Anbieter verfügt über einen dokumentierten Prozess zum Schwachstellenmanagement. Bekannt gewordene Schwachstellen der angebotenen Software sowie eingesetzter Drittkomponenten werden fortlaufend bewertet.
  - Für die angebotene Software wird eine aktuelle Software Bill of Materials (SBOM) in einem maschinenlesbaren Standardformat, vorzugsweise CycloneDX oder SPDX, bereitgestellt und bei relevanten Änderungen der Software aktualisiert. Falls dies zum Zeitpunkt des Zuschlags der Ausschreibung noch nicht erfüllt ist, sichert der Bieter zu, dies bis spätestens zum 11. Dezember 2027 umzusetzen.
  - Eingesetzte Bibliotheken, Frameworks und sonstige Drittkomponenten müssen sich in einer vom jeweiligen Hersteller bzw. Projekt unterstützten Version befinden. Nicht mehr unterstützte Komponenten sind zeitnah zu ersetzen.

- 
- Sicherheitsrelevante Aktualisierungen und Patches werden durch den Anbieter während des gesamten vereinbarten Produktlebenszyklus bereitgestellt.
  - Der Anbieter informiert den Auftraggeber unverzüglich über bekannt gewordene Sicherheitsvorfälle und Schwachstellen, welche die angebotene Software oder darin eingesetzte Komponenten betreffen. Dabei sind mindestens Kritikalität, betroffene Versionen, mögliche Auswirkungen und vorgesehene Abhilfemaßnahmen mitzuteilen.
  - Sicherheitsrelevante Ereignisse der Anwendung, insbesondere Anmeldeversuche, administrative Tätigkeiten, Änderungen von Berechtigungen sowie sicherheitsrelevante Systemereignisse, müssen nachvollziehbar protokolliert werden.
  - Zugangsdaten, kryptographische Schlüssel, Zertifikate und sonstige Geheimnisse dürfen nicht fest im Quellcode oder in Softwareartefakten hinterlegt werden. Die Software muss eine sichere externe Verwaltung entsprechender Geheimnisse unterstützen.
  - Administrative Funktionen sind nach dem Prinzip der minimalen Berechtigungen umzusetzen. Administrative Tätigkeiten müssen eindeutig einem Benutzer zugeordnet und nachvollziehbar protokolliert werden können.
  - Vom Anbieter für Support- oder Wartungszwecke benötigte Fernzugriffe dürfen ausschließlich nach Freigabe des Auftraggebers, mit personenbezogenen Benutzerkonten und unter Verwendung einer starken Authentisierung erfolgen. Dauerhafte oder nicht nachvollziehbare Herstellerzugänge sind nicht zulässig.
  - Der Anbieter berücksichtigt bei der Entwicklung und Wartung der angebotenen Software die für das Produkt geltenden Anforderungen des Cyber Resilience Act (CRA) entsprechend der jeweils gesetzlichen Anwendbarkeit. Falls dies zum Zeitpunkt des Zuschlags der Ausschreibung noch nicht erfüllt ist, sichert der Bieter zu, dies bis spätestens zum 11. Dezember 2027 umzusetzen.
  - Das Ende von Support und Sicherheitsupdates für eingesetzte Softwareversionen ist dem Auftraggeber frühzeitig mitzuteilen. Ein Weiterbetrieb nicht mehr sicherheitsunterstützter Versionen darf nicht ohne Abstimmung mit dem Auftraggeber erforderlich werden.
  - Die Software muss den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen (insbesondere Doppik, MwSt, OZG, ...) und aktuell gehalten werden.
  - Möglichkeit bei der Suchfunktion Wildcards einzusetzen, funktioniert mit booleschen Operatoren und ist eine phonetische Suche mit erweitertem Zeichensatz, wenn es um die Suche nach Namen geht. Alle Ergebnislisten aus Suchen sollen mindestens in den Dateiformaten csv, ods, xlsx und PDF exportiert werden können.
  - Umsetzung Barrierefreiheit Weiterführung/Anpassung in der Zukunft.
  - Erstellen mindestens folgender Dokumente:
    - Musterschreiben
    - Gebührenbescheide

- 
- Rechnungen
  - Nutzungsurkunden
  - Mängelbriefe
  - Ablauf der Nutzungszeiten.

Diese Dokumente können individuell gestaltet werden, auch für jeden Friedhof, wenn in einer Instanz mehrere Friedhöfe parallel verwaltet werden. Für die Dokumentenerstellung werden keine Makros verwendet, sondern können in einem Editor erstellt/konfiguriert werden und durch die angebotene Lösung exportiert werden.

- Softwaredaten können konsistent gesichert und wiederhergestellt werden.
- Kommunikation zwischen Softwarekomponenten erfolgt verschlüsselt.
- Netzwerkkommunikation unterstützt aktuelle, sichere TLS-Versionen und verzichtet auf veraltete bzw. unsichere Protokolle.
- Für den Betrieb erforderliche Kommunikationsbeziehungen, Ports und Protokolle werden vollständig dokumentiert.
- Auftraggeber wird bei relevanten Schwachstellen unverzüglich informiert.
- Software ist gegen gängige Angriffstechniken (SQL-Injection, Cross-Site-Scripting u. Ä.) gehärtet.
- Gelieferte Hard- und Software (inkl. Treiber/Firmware) sind nachweislich frei von Schadsoftware sowie von nicht autorisierten Funktionen zum Ausleiten, Manipulieren oder Einleiten von Daten.
- Penetrationstests des Produkts sind vorhanden und werden dem Auftraggeber vorgelegt. Sobald sich das Produkt nennenswert ändert, sind diese zeitnah zu wiederholen und ungefragt ebenfalls vorzulegen

## 8.2 Support

Anbieter stellt einen definierten technischen Support von Montag-Freitag mindestens 08-17 Uhr bereit.

## 8.3 Dienstleistung

Der Hersteller der angebotenen Lösung unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Application Managements bei der Konzeption und Konfiguration der benötigten Server und Infrastruktur und bei der Anbindung der angebotenen Lösungen zu den aufgeführten Schnittstellen zu anderen Applikationen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Application Managements werden bei der Migration der Bestandskunden der Komm.ONE zum Start des Betriebs der angebotenen Lösung durch den Anbieter unterstützt. Hierbei geht es speziell um Kunden, welche die Fachverfahren FIM und WinFried der MACH GmbH einsetzen. Der Anbieter stellt ein Migrationsprogramm zur Verfügung.

---

## 8.4 Schulungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Anwendungsbetreuung und des Application Managements werden durch den Anbieter entsprechend für deren Tätigkeiten geschult, dass der Betrieb, Support und Schulungen durch die Komm.ONE geleistet werden kann.

Der Anbieter stellt die technische Dokumentation und Benutzerhandbücher bereit, die stets auf dem aktuellen Stand der angebotenen Lösung gehalten werden. Bei größeren Updates und Veränderungen an der angebotenen Lösung werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Komm.ONE durch den Anbieter geschult.

Beratungen für Neukunden und Schulungen der Kunden der Komm.ONE werden durch Komm.ONE abgedeckt

## 8.5 Kommunikation

Alle Personen, die im Kontakt mit dem Auftraggeber stehen (sowohl bei Support, Dienstleistungen und Schulungen), müssen über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift verfügen (Sprachniveau C1 nach dem "Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen").

# 9 Datenschutz

- Sicherstellung des Datenschutzes und der Datensicherheit gemäß geltender gesetzlicher Vorgaben.
- Der Anbieter erfüllt die Anforderungen des angehängten Datenschutzvertrages.