

Nr.	Kategorie	Anforderung neu
1	Sicherheit	Die Daten für Browser müssen HTTPS verschlüsselt werden.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
2	Sicherheit	Gebräuchliche Zertifikate für die Internetkommunikation weisen einen sicheren Verschlüsselungsalgorithmus mit zeitgemäßer Schlüssellänge auf. Passwortkomplexitätsanforderungen müssen dem Stand der Technik entsprechen.  Bestätigen sie diese Anforderung?
3	Konfiguration	Es muss ein Agenten-Status mit unterschiedlichen Ausprägungen frei definiert und konfiguriert werden können, z. B. bereit, im Kundengespräch, Pause, Back Office, IT-Support, Schulung/ Meeting, abgemeldet, etc. Ein Agent muss den Status eigenständig umstellen können.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
4	Konfiguration	Einem Anwender, insbesondere Agenten, müssen Status zugeordnet werden können, wie z. B.: bereit, im Kundengespräch, Pause, Back Office, IT-Support, Schulung/ Meeting, abgemeldet, etc.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
5	Konfiguration	Der Status im CCC-System muss mit dem Status eines vorhandenen WFM-Systems gemappt werden können, z. B. im Gespräch (CCC) <-> produktive Tätigkeit (WFM) oder im Gespräch (CCC) <-> Telefonie (WFM), Pause (CCC) <-> Pause (WFM) oder Pause (CCC) <-> unproduktive Tätigkeit (WFM) usw. Dafür muss das Statusmodell der Agenten über eine Schnittstelle an das WFM übertragen werden können.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
6	Konfiguration	Eine HW Telefonanlage wird nicht angebunden. Vielmehr werden dem Anbieter von HW verwaltete Rufnummern(kreise) zur Anbindung an das CCC-System genannt bzw. gegeben, so dass externe Anrufe direkt im CCC-System auflaufen. Dieses verarbeitet die Anrufe entsprechend des konfigurierbaren Call Routings und leitet sie an Telefonclients der Agenten weiter. Alle Hotlines werden vom Amt her kommend direkt auf das CCC-System geschaltet (PSTN).  Bestätigen Sie diese Anforderung?
7	Technische Voraussetzungen	Agenten verwenden zum Telefonieren die Telefonclients des CCC-Systems, die browserbasiert sein müssen und mit MS Edge kompatibel sind.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
8	Technische Voraussetzungen	Bei allen ausgehenden Anrufen muss eine rückrufbare Telefonnummer beim Kunden angezeigt werden.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
9	Konfiguration	Das Rollen- und Berechtigungskonzept muss anpass- und konfigurierbar sein.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
10	Konfiguration	Mittels des Rollen- und Berechtigungskonzeptes muss gewährleistet sein, dass verschiedene Anwender je nach Rollen und Berechtigungen, die zu ihrer Arbeit notwendigen -und nur diese- Rechte und Sichten haben.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
11	Schnittstellen	Es muss möglich sein, dass in SAP vorliegende, offene Vorgänge über eine REST API an das CCC-System gesendet werden und diese dort als offener Vorgang für die Bearbeitung bereit gestellt werden.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
12	Schnittstellen	Das System muss über eine Standardschnittstelle (REST) an den zentralen Integrationslayer (API-Gateway) des Auftraggebers anbindbar sein, z.B. für die Stammdatensuche zur Kundenidentifikation, Aktivitäten-/Kontaklanlage, Status-Informationen, Datenstrom für Dokumentenerstellung, etc.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
13	Support	Der technische Service in Form eines Mitarbeiters des Anbieters per Telefon oder Chat muss 24/7 binnen einer Stunde erreichbar sein.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
14	Support	Zwischen 6 Uhr und 18 Uhr, montags - freitags, muss ein fachlicher Service in Form eines Mitarbeiters des Anbieters per Telefon oder Chat binnen einer Stunde erreichbar sein.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
15	Support	HAMBURG WASSER muss mindestens 14 Tage im Voraus über geplante Wartungen in Kenntnis gesetzt werden.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
16	Support	Die Infrastruktur der Lösung muss so konzipiert sein, dass bei Wartungen und Notfallwartungen, der Betrieb ohne Einschränkungen weiter gewährleistet wird.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
17	Allgemein	Es wird eine Systemverfügbarkeit per annum von mindestens 99,95% (24/7) gefordert.  Bestätigen Sie diese Anforderung?

18	Support	Der Anbieter muss ein online- und telefonbasiertes Ticketsystem nutzen, mit dem der Auftraggeber Störungen und Change Requests (z.B. Konfigurationsanpassungen) mit Ticketnummern einstellen kann.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
19	Support	Der Anbieter muss Störmeldungen priorisieren können hinsichtlich der folgenden Schwere der Meldung und die Entstörung bei priorisierten Fällen kurzfristig vornehmen: Höchste Stufe: „Aufgrund von Systemfehlern können alle User nicht mehr arbeiten – Entstördauer maximal 2 Stunden nach Meldung“ Mittlere Stufe: Aufgrund von Systemfehlern sind ca. 50% der User bei Ihrer Arbeit eingeschränkt – Entstördauer maximal 6 Stunden nach Meldung“ Normale Stufe: Wenige User sind betroffen – Entstördauer 24 Stunden“ Sollten die Entstördauern nicht eingehalten werden ist der Auftraggeber berechtigt, 0,3% der Lizenzgebühren für die betroffenen User pro Werktag einzubehalten.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
20	Allgemein	Alle Oberflächen und Hilfetexte des CCC-System müssen in deutscher Sprache verfügbar sein.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
21	Technische Voraussetzungen	Ein Download aller oder selektierter Rohdaten (z.B. Kundenkontaktdaten, Agentendaten) muss durch den Administrator möglich sein. Des weiteren müssen die Daten per REST-Schnittstelle zur Verfügung stehen.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
22	Technische Voraussetzungen	Es müssen beliebig viele Mandanten einrichtbar sein.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
23	Technische Voraussetzungen	Wenn personenbezogene Daten verarbeitet werden, muss eine Löschung möglich sein.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
24	Schnittstellen	Die über Schnittstellen seitens des Auftraggebers bereitgestellten Informationen müssen in nahezu Echtzeit im CCC-System verarbeitet werden.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
25	Technische Voraussetzungen	Der Anbieter nutzt fortschrittliche Technologien und Programmiersprachen, orientiert sich an dem aktuellen MACH-Architekturstandard ( <a href="https://machalliance.org/mach-technology">https://machalliance.org/mach-technology</a> ) und belegt dies nach Aufforderung.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
26	Support	Der AN hat den AG mindestens 3 Wochen vor der Umsetzung funktionaler Neuerungen und Änderungen schriftlich zu informieren.
27	Allgemein	Die Hotlines müssen zum Ortstarif erreichbar sein und die Wartezeit in einer Warteschlange darf Anrufer nichts kosten. Gesetzliche Vorgaben werden eingehalten.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
28	Allgemein	Es müssen beliebig viele Hotlines eingerichtet werden können, z.B.:  1. HAMBURG WASSER Servicecenter (040 7888-2222) 2. HAMBURG WASSER Zählerwechsel (040 7888-2299) 3. HAMBURG WASSER Technische Kundenberatung (040 7888-1212)  Im Rahmen dieser Ausschreibung sollen vsl. ca. 45 Hotlines geschaltet und preislich berücksichtigt werden. Sofern Mehrkosten für die Aktivierung weiterer Hotlines entstehen, soll der Mehrpreis für weitere Hotlines preislich optional berücksichtigt und rein informativ dargestellt werden.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
29	Technische Voraussetzungen	Agenten müssen die Möglichkeit haben, während eines Kundentelefonats Kunden auf Halteposition zu stellen und andere Telefonate zu führen, z.B. mit einem Experten einer Fachabteilung, und danach wieder zum gehaltenen Kundenanruf zurückzukehren.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
30	Technische Voraussetzungen	Anrufer müssen über eine natürlich sprachliche Abfrage ihr Anliegen mitteilen können.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
31	Technische Voraussetzungen	Agenten müssen in mehreren Hotlines gleichzeitig zur Verfügung stehen können.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
32	Technische Voraussetzungen	Agenten müssen sehen können, über welche Hotline der vermittelte Anruf hereinkommt.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
33	Schnittstellen	Es muss ein vorhandenes WFM-System angebunden werden können, insbesondere zum Import von Schichtplänen, um die benötigten Daten zum Dashboard/Report zu liefern.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
34	Konfiguration	Die Authentifizierung der HW-Anwender muss über die bestehende HW-MS Entra ID vorgenommen werden. Bei der MS Entra ID Synchronisation dürfen nur bestimmte Attribute, die vorher in einer Liste definiert wurden, abgefragt werden. Falls weitere Attribute erforderlich sind, ist hierfür eine eindeutige Begründung abzugeben.  Bestätigen Sie diese Anforderung?

35	Konfiguration	Es müssen mandantenfähige Reports ohne Programmierkenntnisse erstellbar sein über einen Report-Generator, der eine möglichst flexible Zusammenstellung von Inhalten sowie den Versand der Reports ermöglicht.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
36	Sicherheit	Entsprechend des C5 Basiskriteriums OPS-19 müssen Penetrationstests einmal jährlich durch den Auftragnehmer durchgeführt werden. Diese müssen zwingend durch unabhängige Externe durchgeführt werden. Internes Personal für Penetrationstests darf die externen Dienstleister dabei unterstützen.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
37	Sicherheit	Hamburg Wasser als Auftraggeber behält sich das Recht vor, selbst oder durch Beauftragung Dritter, einmal jährlich Penetrationstests durchzuführen mit einer schriftlichen Ankündigung an den Auftragnehmer mindestens eine Woche zuvor.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
38	Sicherheit	Die Verschlüsselung der Daten in den Systemen des Auftragnehmers und der Verbindung zu Systemen des Auftraggebers muss mindestens dem Standard AIS256 entsprechen.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
39	Sicherheit	Für Notfallprozesse, bei denen außerplanmäßig nicht SSO, sondern User-Credentials der Nutzer abgefragt werden, muss eine Multifaktorauthentifizierung genutzt werden.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
40	Sicherheit	Der Auftragnehmer muss eine Protokollierung und ein Logging seiner Systeme fortwährend gewährleisten und den Auftraggeber bei Auffälligkeiten binnen 24 Stunden informieren.  Bestätigen Sie diese Anforderung?
41	Konfiguration	Anlage von Routinglogiken und automatisiertes Routing von Vorgängen zu Skillgruppen nach definierbaren Kriterien (z.B. nach Service Level oder Skills (wie z.B. Zählerstände)).
42	Allgemein	Der Auftragnehmer (AN) führt spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen nach Vertragsabschluss einen Projekt-Kick-off mit der Projektleitung des Auftraggebers (AG) durch.
43	Technische Voraussetzungen	Es müssen mindestens 60 Gespräche pro Mandant parallel geführt werden können.
44	Technische Voraussetzungen	Bei Gesprächen muss durchgehend der Standard G.722 eingehalten werden.
45	Support und Wartung	Der AN stellt sicher, dass während der gesamten Vertragslaufzeit – sowohl in der Projektphase als auch im späteren Betrieb – die Kontinuität der Ansprechpartner gewährleistet ist. Dazu gehört:  Rechtzeitige Benennung einer Nachfolgeperson vor Ausscheiden der bisherigen Ansprechpartnerin/des bisherigen Ansprechpartners. Strukturierte Übergabe aller relevanten Informationen, idealerweise durch die ausscheidende Person. Ist eine direkte Übergabe nicht möglich, erstellt die ausscheidende Person eine vollständige, aktuelle Dokumentation, die mindestens folgende Inhalte umfasst:  <ul style="list-style-type: none"> <li>•Projekt- und Betriebsstatus</li> <li>•Offene Punkte und vereinbarte Maßnahmen</li> <li>•Technische Details und Konfigurationen</li> <li>•Ansprechpartner und Eskalationswege</li> </ul> Der AN verpflichtet sich, diese Regelung auch für alle Rollen im laufenden Betrieb (z. B. Support, Wartung, Servicekoordination) einzuhalten.
46	Dokumentation	Der AN muss eine Systemdokumentation anlegen, pflegen und aktualisieren. Diese muss in digitaler Form in einem geeigneten Format erstellt werden und dem AG muss der Zugang jederzeit ermöglicht werden. Diese Dokumentation sollte mindestens folgende Themen beinhalten und ausführen: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Betriebsorganisation und Verantwortlichkeiten</li> <li>-Betriebsprozesse und -verfahren (insb. Patch-Mgmt, Backup, Monitoring)</li> <li>-Fehlerbehandlung und Eskalation</li> <li>-Systemarchitektur und Komponenten</li> <li>-Installations- und Konfigurationsdetails</li> <li>-Sicherheitsmaßnahmen und Härtung</li> <li>-Bedienung des IT-Systems bzw. der Anwendung</li> </ul>
47	Anforderungen an das Personal	Die gesamte Projektkommunikation muss in deutscher Sprache erfolgen. Die Mitarbeitenden des AN, die an der Projektkommunikation teilnehmen, müssen über ein Sprachniveau von mindestens B2 gemäß GER (Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen) verfügen.
48	Anforderungen an das Personal	Setzt der AN externes Personal ein, muss er den AG vorab schriftlich informieren. Der AN ist verpflichtet, alle externen Mitarbeitenden schriftlich zur Einhaltung der einschlägigen Gesetze, Vorschriften, internen Regelungen sowie der Vorgaben des AG zu verpflichten.