Anlage 1

Leistungsbeschreibung Software

„Digitale Akte“

Zur digitalen Dokumentation und Koordinierung des beraterischen Handelns in der Antidiskriminierungsberatung hat der advd die webbasierte Anwendung „Digitale Akte“ entwickeln und programmieren lassen, welche er Beratungs- bzw. Antidiskriminierungsstellen in Deutschland im Rahmen einer datenschutzrechtlichen Auftragsverarbeitung zur Verfügung stellt. Die Software soll die Antidiskriminierungsarbeit vereinheitlichen und vereinfachen sowie für die nötige Datensicherheit der hierbei verarbeiteten personenbezogenen Daten sorgen und deren datenschutzkonforme Verarbeitung ermöglichen.

Mit der Software können Informationen zu einem Fall, die alternativ auf Adressbuch, Emailprogramm, Papierakte, Terminkalender und Cloud verteilt wären, werden an einem Ort - revisionssicher, entsprechend der DSGVO, abgelegt werden. Weitere Funktionen umfassen u. a. die Kooperation innerhalb der Beratungsstelle („Co-Beratung“), Fallübertragung an Kolleg*innen (z. B. im Krankheitsfall) und eine Reminder-Funktion.

Das Live-System besteht für die Kunden aus sechs Komponenten: „Digitale Fallakte“ (umfasst alle Funktionen, die der Dokumentation und dem Management von Beratungsprozessen sowie der Erhebung personenbezogener und anonymer Daten - Metadaten sowie auswertungsrelevante Daten, wie bspw. Diskriminierungsdimensionen oder Lebensbereiche - dienen), „Kontaktmanagement“ (Kontaktdatenbank zum Erfassen und Pflegen von bestehenden Kontakten) und „Statische Auswertung“ (umfasst alle Funktionen, die der statistischen Analyse und Darstellung der anonymen Daten dienen) sowie „Nutzer*innen-Verwaltung“, „Contentverwaltung“ und „Organisations-Verwaltung“.

Darüber hinaus wurde auch ein Trainings-System entwickelt, welches eine Nutzer*innen-Oberfläche enthält, die das Live-System 1:1 nachbildet, es den Nutzer*innen aber nicht gestattet, auf die im Live-System verarbeiteten Daten zuzugreifen. Es dient reinen Trainingszwecken.

Die „Digitale Akte“ beruht auf einer Weiterentwicklung proprietärer Software der Firma Silberfluss Technologies GmbH basierende Software.

Sie verfügt über eine serverbasierte und kontakt-zentrierte Datenbank-Struktur, die u.a. die folgenden Anwendungen ermöglicht: Kontakte erstellen, bearbeiten, suchen und speichern; Fälle anlegen, finden, bearbeiten und speichern; Beratungsaktivitäten anlegen, finden, bearbeiten und speichern.

Die Gesamtsoftware soll neben der Vereinheitlichung und Vereinfachung der Antidiskriminierungsarbeit sowie der Sicherung der personenbezogenen Daten dazu dienen,

- die Beratungstätigkeit zu planen und zu koordinieren
- alle für das beraterische Handeln notwendigen Informationen und Kommunikationsprozesse vorrätig zu halten
- Beratungsprozesse in ihren einzelnen Schritten angemessen, revisionssicher und nachvollziehbar zu dokumentieren
- Beratungsfälle zusammenfassenden in wesentlichen Dimensionen zu dokumentieren
- statistische Auswertungen ermöglichen.

Sie ermöglicht außerdem in anonymisierter Form mittels aggregierter Daten eine Statistik über Antidiskriminierungsberatung der jeweiligen Beratungsstelle und übergreifend in Deutschland zu erbringen, die sinnvoll ist, um diese Arbeit zu rechtfertigen und bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

1. Funktionalität

Die Software wird gem. dem Hauptvertrag als SaaS-Lösung (SaaS = Software as a Service) angeboten. Dadurch kann die Software grundsätzlich durch jedes internetfähige Gerät per Browser von den Nutzer*innen abgerufen werden. Die Software ist unter http://app.silberfluss.io/advd erreichbar. Somit benötigen die Nutzer*innen keine zusätzliche Infrastruktur und müssen die Software nicht selbst lokal installieren und warten.

Die Software besteht aus sechs Komponenten:

a. Digitale Fallakte

Die Komponente „Digitale Fallakte“ weist folgende Funktionen auf für:

Nutzer*innen

- Wiederherstellen von in einen Papierkorb geschobenen Fall- und Kontakt-Daten innerhalb von 60 Tagen
- Speicher-Button, um Daten im System zu speichern

Berater*innen

- Zugriff auf das Live-System
- Anlegen, Abrufen/Öffnen, Ändern, Speichern und Löschen von einzelnen Fallakten
- Anlegen, Abrufen/Öffnen, Ändern, Speichern und Löschen der Informationen zu einem einzelnen Fall mithilfe einer festgelegten Reihenfolge von Pflicht- und Nichtpflichtfeldern
- Anlegen, Abrufen/Öffnen, Ändern, Speichern und Löschen relevanter Daten zu einem aktuellen Fall über ein Eingabeformular, wie: Kontaktdaten, Notizen, Fallphase, Fallstatus, Eröffnungsdatum, relevante Dateien, Aktivitäten und Fallvignetten
- Hoch- und Runterladen, Abrufen, Speichern und Löschen von Dokumenten gängiger Formate (PDF, XLS, CSV, DOC, JPG, PNG) innerhalb einer Fallakte
- Freischalten eines Falls zur Co-Bearbeitung für im System erfasste Kolleg*innen
- Versand eines Reminders an die involvierten Berater*innen, wenn der Fall seit einem bestimmten Zeitraum nicht mehr bearbeitet wurde oder es weiterer To-Do‘s bedarf, wobei Zeitraum und das konkrete To-Do konfigurierbar sind
- Aufsetzen und Erhalten von Terminerinnerungen für einzelne Fälle
- Abrufen/Öffnen einer chronologisch nach Due Date geordneten Übersicht der To-Do’s
- Zuweisen von Fällen an Kolleg*innen und Erhalten einer Benachrichtigung darüber, dass ein Fall zugewiesen wurde
- Filteransicht ihrer aktuell offenen, geschlossenen, ruhenden und fristbezogenen Fälle sowie Fallstatus
- Archievierung (revisionssicher) und Abrufen/Öffnen eigener abgeschlossener Fälle
- Suchfunktion/-maske für freigegebene Fälle
- Kommentar- und Markierungsfunktion, um sich mit Kolleg*innen digital über Fälle austauschen zu können und wichtige Bemerkungen zum Fall abzuspeichern

Beratungsstellenleitung

- Zugriff auf das Live-System mit allen zuvor genannten Funktionalitäten
- Beratungsstellenleitungs-Filteransicht aller aktuell offenen, geschlossenen, ruhenden und fristbezogenen Fälle der Beratungsstelle sowie den Fallstatus
- Beratungsstellenleitungs-Filteransicht mit der Anzahl der im System vorhandenen Fälle pro Status sowie die Anzahl der Fälle pro Berater*in

- Abrufen/Öffnen aller laufenden und archivierten, abgeschlossenen Fälle ihrer Organisation
- Download-Umgebung für die eigene Verantwortung von Backups der organisationseigenen Fälle

Trainees, Trainer*innen oder Schulungsleiter*innen

- Zugriff auf Trainings-System mit einer Nutzer*innen-Oberfläche, die das Live-System 1:1 nachbildet, alle technischen Funktionalitäten des Live-Systems beinhaltet, aber nicht die Daten des Live-Systems
- Kein Zugriff auf die Daten des Live-Systems

b. „Kontaktmanagement“

Die Komponente „Kontaktmanagement“ weist folgende Funktionen auf für:

Berater*innen und Beratungsstellenleiter*innen

- Anlegen, Abrufen, Bearbeiten, Speichern und Löschen von Kontaktdaten, wie: Kontaktdetails, Adresse, Notizen und demografische Daten neuer Klient*innen und Organisationen und dazugehöriger Dritter
- Suchfunktion/-maske für existierende Fälle und Kontakte

c. „Statische Auswertung“

Die Komponente „Statistische Auswertung“ weist folgende Funktionen auf:

- Aggregierte Fallzahlen werden durch das System ausgewertet
- Filtermöglichkeit nach verschiedenen Feldern, Auswahl der Jahre und Gruppen ist möglich
- Numerische und grafische Darstellung
- Beratungsstellenleitungen stehen mehrere Auswertungsvarianten zur Verfügung ...
- Rohdaten werden auf Anfrage automatisiert vom System an Berater*innen (für eigene Fälle) oder Beratungsstellenleiter*innen (für die jeweilige Organisation) verschickt

d. „Nutzer*innen-Verwaltung“, „Content-Verwaltung“ und „Organisationsverwaltung“

Die Komponente „Nutzer*innen-Verwaltung“ weist folgende Funktionen auf für:

Berater*innen und Beratungsstellenleiter*innen

- Zurücksetzen des Passworts zum Account innerhalb des Login-Bereichs und Erhalt einer Email mit dem Link zur Passwortzurücksetzung
- Automatische Generierung und Hinterlegung einer eindeutig zuordenbaren ID im System
- Zugriff auf Meldeformular, um technische Probleme zu melden und zu lösen

Admins (advd)

- Löschen von Trainee-Accounts im Trainings-System
- Übersicht über alle aktuellen Systemzugänge und Möglichkeit der Bearbeitung dieser (Kontaktdaten ändern, Organisation/Account löschen, Organisation/Account anlegen)
- Anlegen von Accounts mit unterschiedlichen Rollen und Zugriffsrechten für neue Nutzer*innen des Live- und Trainings-Systems und Versand automatischen E-Mail an Nutzer*innen mit ihren Zugangsdaten zum jeweiligen System
- Suchfunktion/-maske für die eindeutig zuordenbaren ID

- Übersicht über alle aktuellen Systemzugänge und deren letzten erfolgreichen und fehlgeschlagenen Logins
- Zurücksetzen des Passworts eines Nutzer*innen-Accounts

2. Schnittstellen zu Hardware und anderer Software

Die SaaS-Lösung ist als SaaS-Dienst über einen Internetbrowser abrufbar. Grundsätzlich kann jeder Browser verwendet werden, die Funktionalität ist für den Browser Firefox; Interne Explorer und Google Chrome optimiert und wird nur für diesen zugesichert.

Schnittstellen zu anderen Softwarelösungen bestehen derzeit nicht.

3. Performance

Die fehlerfreie Nutzung der Software setzt ein IT-System mit den folgenden Kriterien voraus:

• Ein Endgerät mit mindestens 2GB Arbeitsspeicher

• Ein Endgerät mit folgendem Betriebssystem:

- Windows 7 SP1 oder höher
- MacOS X High Sierra (Version 10.13) oder höher
- Android ab Version 10
- iOS ab Version 13

• Ein Endgerät mit folgendem Browser:

- Google Chrome ab Version 88
- Mozilla Firefox ab Version 91
- Microsoft Edge ab Version 97
- Für die Verwendung der Web-Applikation ist darüber hinaus eine Internetverbindung notwendig mit

• mindestens 15 MBit/s Upload-Geschwindigkeit und

• mindestens 20 Mbit/s Download-Geschwindigkeit.

4. Eigenschaften

a. Portabilität

Der SaaS-Dienst kann standortunabhängig über die o.g. Browser erreicht werden.

b. Wartung und Support

Siehe hierzu § 6 des Hauptvertrages

c. Sicherheit

Der speichernde Server steht in professionell betriebenen Rechenzentren in Deutschland mit entsprechenden Sicherungsroutinen.

Der Zugriff auf die personenbezogenen Daten wird mittels rollenbasiertem Zugriffsberechtigungskonzept auf verschiedenen Ebenen reglementiert. Die Daten sind mehrfach verschlüsselt und werden sowohl seitens des Hosting- als auch durch den Diensteanbieter verschlüsselt.

Für das Einloggen wurde ein Passwortzwang implementiert, wodurch dem/der Nutzer*in die Nutzung der Software nur nach vorheriger Anmeldung und Authentifizierung möglich ist. Für die Passwortvergabe gibt es die folgende Regelung, deren Einhaltung automatisch geprüft wird: Passwörter müssen eine Mindestlänge von 8 Zeichen haben; mindestens einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben und eine Zahl enthalten; sie dürfen nicht den Usernamen oder zweimal das gleiche Zeichen hintereinander enthalten. Es darf nicht eines der letzten drei genutzten Passwörtern verwendet werden. Zusätzlich ist eine Verzögerung implementiert worden: Nach 5-maliger falscher Eingabe erfolgt eine 5- minütige Pause.

Daten und Datensätze können durch die Kunden gelöscht werden; der advd wird grundsätzlich nur nach Beendigung der Zusammenarbeit selbstständig Kundendaten löschen. Ferner können die Daten nicht nur während der Aufbewahrungsfrist, sondern generell gesperrt werden. Zudem werde Zugriffe auf die Daten umfassend protokolliert.

Die Details der Verarbeitung der personenbezogenen Daten und der vereinbarten technisch-organisatorischen Maßnahmen sind in dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung i.S.v. Art. 28 DSGVO geregelt.

5. Implementierung

Eine technische Implementierung ist bei der als SaaS-Dienstleistung angebotenen Software nicht notwendig.