Leistungsbeschreibung

- Fachlicher Teil (Teil B) -

Art und Umfang des Auftrages

Gegenstand des Auftrages ist die Ermöglichung der Inanspruchnahme von Telekommunikationsdienstleistungen unter Verwendung einer Telekommunikationsanlage in 19 Liegenschaften von Justizvollzugseinrichtungen Niedersachsens. Die technische Infrastruktur der einzelnen Liegenschaften darf dabei nicht beeinträchtigt werden.

Die Inanspruchnahme der Dienstleistung erfolgt zum einen auf Guthabenbasis gegenüber den einzelnen Gefangenen, zum anderen unter Rechnungsstellung gegenüber der einzelnen Justizvollzugseinrichtung. Die Einzelverbindungspreise für die Inanspruchnahme der Telekommunikationsdienstleistungen sind dabei so zu kalkulieren, dass sie alle Kosten der zu erbringenden Leistungen des Anbieters enthalten. Diese schließen auch sämtliche Nebenkosten ein.

Die jeweilige Justizvollzugseinrichtung ist die Betreiberin der Telekommunikationsanlage. Vertragspartner und Auftraggeber aus dem zu schließenden Rahmenvertrag über die Dienstleistung ist das Niedersächsische Justizministerium. Das Telekommunikationsangebot innerhalb der Justizvollzugseinrichtung wird von dieser gegenüber den Gefangenen ausschließlich im eigenen Namen angeboten.

Die Telekommunikationsdienstleistung erstreckt sich auf die Verwaltung des Telefonverkehrs der Gefangenen, die Abrechnung angefallener Telefonentgelte, die Einrichtung und Wartung der notwendigen Hardware und die Bereitstellung des Zugangs zum Telefonnetz einschließlich der erforderlichen Leitungskapazität, sowie die Störungsbeseitigung an der Telekommunikationsanlage und den angeschlossenen Endgeräten.

Der Anbieter der Dienstleistung stellt hierfür in (...) Liegenschaften des Landes Niedersachsen die entsprechende Hardware bereit und richtet diese ein:

(es folgt die Beschreibung der technischen Infrastruktur)

Der Dienstleister trägt dabei die Kosten für Hardware, notwendige Verkabelungen – soweit das vorhandene Leitungsnetz nicht genutzt werden kann-, Verbrauchsmaterialien und einen eventuellen Rückbau bei Vertragsende.

Die Endgeräte werden sowohl in einzelnen Hafträumen als auch auf Stationsfluren installiert und vom Dienstleister kostenfrei zur Verfügung gestellt. Gleiches gilt für die sonstig notwendige Hardware (AdministrationsPCs, Tintenstrahldrucker einschließlich Verbrauchsmaterial), das Anschlussmaterial und die Administrationssoftware. Zum Anschlussmaterial gehören auch die notwendigen DVI-KVM-Switche von den zu stellenden AdministrationsPCs an die vorhandenen Bildschirme.

Der Dienstleister versichert diese Komponenten eigenständig und eigenverantwortlich gegen auftretende Schäden. Die Justizvollzugseinrichtung haftet nicht für Schäden, die durch Gefangene verursacht werden. Die gesetzlich vorgeschriebenen Betriebsmittelprüfungen erfolgen durch den Dienstleister auf eigene Kosten.

Bewertung der Zuschlagskriterien

Die Bewertung der Zuschlagskriterien erfolgt ausschließlich nach dem Einzelverbindungspreis für eine Tarifeinheit (= 60 Sekunden) in folgender Gewichtung, absteigend in Prozent:

Verbindungen zu Festnetzanschlüssen national	40 %
Verbindungen zu Mobilfunkanschlüssen national:	30 %
Verbindungen international (Festnetz und Mobilfunk)	30 %

Pro 0,01 € Abweichung des angebotenen Einzelverbindungspreises erfolgt 1 % Punktabzug in der Bewertung des Zuschlagskriteriums.

Systemanforderungen

Gefangenen-Telefonseelsorge

Von der jeweiligen Justizvollzugseinrichtung können einzelne Haftraumtelefone definiert werden, die per Kurzwahltaste Gespräche zu einer festgelegten Telefonnummer ermöglichen. Diese wird in einem für alle Justizvollzugseinrichtungen des Rahmenvertrages bindenden Rhythmus vom Dienstleister geändert. Zum Ersten eines Kalendermonates wird der jeweiligen Justizvollzugseinrichtung eine gesonderte Rechnung über die im vorangegangenen Kalendermonat angefallenen Gesprächskosten gestellt. Die Gesprächskosten entsprechen den wie oben genannt anzubietenden Tarifen.

Gefangenenkonto

Jeder Gefangenen und jedem Gefangenen wird auf Antrag ein gebührenfreies Telefonkonto, welches sich in der Ausgestaltung nach verschiedenen Kontenvorlagen ausrichtet, die sich wiederum nach Haftarten kategorisieren lassen, zur Verfügung gestellt. Die Gefangenenkonten werden zentral in einem durch die Justizvollzugseinrichtung gepflegten System eingerichtet, aufgeladen und verwaltet.

Die Gefangene und der Gefangene erhält die Kontonummer bei Beantragung des Kontos zusammen mit einer personifizierten Identifikationsmöglichkeit. Die Kosten hierfür trägt der Dienstleister.

Die einzelnen Telefonkonten müssen konkreten Endgeräten und somit einzelnen Hafträumen und Flurtelefonen zugeordnet werden können. Die Konten müssen manuell ge- und entsperrt werden können. Die Sperrung kann zeitlich befristet werden; nach Fristablauf endet die Kontensperre automatisiert.

Bei Verlegungen von Gefangenen zwischen den genannten Justizvollzugseinrichtungen muss eine Kontenverlegemöglichkeit durch aktive Aufnahmebestätigung der aufnehmenden Justizvollzugseinrichtung mit Übernahme des kompletten Datensatzes (Verbindungs- und Guthabendaten) von der abgebenden Justizvollzugseinrichtung bestehen.

Im Rahmen der Telefonkontonutzung müssen flexible Gesprächslimitierungsmöglichkeiten für jede Justizvollzugseinrichtung bestehen. Diese müssen sich mindestens auf die Auswahl der Gesprächsteilnehmer bzw. die angerufene Nummer, die Gesprächsdauer, Gesprächszeiten und Gesprächskosten beziehen.

Bei Entlassung des Gefangenen wird das Konto des Gefangenen ausschließlich von Seiten der Justizvollzugseinrichtung geschlossen. Der Dienstleister zahlt das Restguthaben auf dem Konto an die Justizvollzugseinrichtung zur Weitergabe an den Gefangenen aus. Geschlossene Konten können von der Justizvollzugseinrichtung wieder aktiviert werden.

Einzahlmöglichkeit von außen

Die Einzahlungsmöglichkeit von außen muss vorhanden sein. Diese muss durch die Justizvollzugseinrichtung bzgl. des einzahlbaren Guthabenbetrages einschränkbar und auswertbar sein.

Kostenfreie Guthabenabfrage

Der Gefangene muss die Möglichkeit haben, sein aktuelles Restguthaben kostenfrei abfragen zu können

Kostenfreie Hotline

Für Kontoinhaber und Einzahler muss eine kostenfreie Hotline eingerichtet werden. Diese muss werktags mindestens in der Zeit von 16.00 Uhr bis 20.00 Uhr erreichbar sein.

Endgeräte

Durch den Dienstleister sind kabelgebundene Endgeräte für die Haftraumtelefonie mit einer maximalen Anschlusskabellänge von 3 m zu stellen. Die Flurtelefone müssen zusätzlich manipulationsgeschützt sein. Eine intuitive und einfache Bedienung des Telefons muss gewährleistet sein. Bei den Flurgeräten muss darüber hinaus -soweit nicht bauseits vorhanden- eine Vorrichtung installiert werden, die gegen das unbefugte Mithören schützt.

Mehrsprachigkeit der Bedienung

Die Sprachführung für die Gefangenen hat mindestens folgende Sprachen zu unterstützen:

- Deutsch
- Englisch
- Türkisch
- Russisch

- Französisch
- Arabisch.

Telefonwege

Es dürfen nur ausgehende Gespräche möglich sein. Rufweiterleitungen werden (soweit technisch möglich) vom System unterbunden.

Administrationssoftware

Die Administrationssoftware muss intuitiv und einfach zu nutzen sein. Sie dient der zentralen Kontrolle und Administration der Telefonanlage.

Vergabe von Berechtigungsrollen / Benutzer- und Rollensystem

Für die Eingabe, Nutzung und Auswertung der Systemsoftware und der Sicherheitseinstellungen sind verschiedene Berechtigungsrollen und damit verbundene Nutzungsbeschränkungen einzurichten. Die Berechtigungen werden durch die Justizvollzugseinrichtung eingerichtet und verwaltet. Die Verwaltungssoftware verfügt dabei über ein personalisiertes Login-System.

Schulung des Personals

Das Personal ist auf Kosten des Dienstleiters ausreichend zu schulen. Schulungen bei Updates sind in Absprache durchzuführen.

Schwarz- und Weißlisten

Das Telefonsystem muss die Funktionalität aufweisen, zwischen einer für den einzelnen Gefangenen gespeicherten sogenannten Schwarz- und Weißliste zu unterscheiden. Bei der Weißliste ist dem Gefangenen ein Verbindungsaufbau nur möglich, wenn sich die angewählte Rufnummer auf der Liste befindet. Bei der Schwarzliste ist dem Gefangenen ein Verbindungsaufbau zu allen Rufnummern möglich, die nicht auf dieser Liste stehen.

Beide Listen müssen sowohl global als auch für einzelne Telefonkonten anwendbar sein. Dabei überlagert die Schwarzliste die Weißliste. Die Listen werden ausschließlich durch die Justizvollzugseinrichtungen eingerichtet und gepflegt.

Erkennbarkeit der Gesprächsteilnehmer

Aktive Verbindungen müssen darstellbar sein. Hierzu gehören mindestens folgende Informationen:

- angerufene Nummer (ggf. mit hinterlegter Bezeichnung)
- Kontoinhaber
- Standort des Endgerätes.

Mithören von Telefongesprächen

An jedem Standort eines AdministrationsPCs muss die Möglichkeit des gänzlichen und auch teilweisen Mithörens von Telefongesprächen.

Es muss vor dem Verbindungsaufbau eines jeden Telefongespräches eine automatische Ansage erfolgen, sobald die theoretische Möglichkeit des Mithörens besteht. Diese Ansage ist für den Gefangenen kostenfrei. Falls nur eine richterlich angeordnete Telefonüberwachung gemäß StPO besteht, darf diese Ansage nicht erfolgen.

Unterbrechung von Telefongesprächen

Es muss jederzeit für die Justizvollzugseinrichtung die Möglichkeit bestehen, aktive Verbindungen zu trennen.

Aufzeichnen von Telefongesprächen

Es muss die Möglichkeit bestehen, Gespräche aufzuzeichnen und zeitversetzt anzuhören.

Ausleitung von Telefongesprächen

Es muss die Möglichkeit bestehen, Gespräche zu Ermittlungsbehörden auszuleiten und vor Ort zu überwachen.

Krisenfall

Es muss durch die Justizvollzugseinrichtung jederzeit möglich sein, die Endgeräte zusammen oder einzeln zu deaktivieren (sogenanntes Not-Aus).

Auswertungsmöglichkeiten

Die Konten und Telefonverbindungen der Gefangenen müssen auswertbar sein. Die ausgewerteten Daten können dabei in CSV- und PDF-Formate auf ein lokales USB-Speichermedium an vorher definierten Rechnern exportiert oder direkt sortiert werden.

Die Auswertung muss mindestens folgende Kriterien/Zuordnungen unterstützen:

- Welche Kontostände ergeben sich global?
- Wer hat welche Rufnummer von welchem Endgerät angerufen und wie oft?
- Welche Rufnummer wurde von welchem Benutzerkonto gewählt?
- Welche Rufnummern kommen in mehreren und welchen persönlichen Weißlisten vor?
- Welche Rufnummern wurden am häufigsten in der Justizvollzugseinrichtung und vom einzelnen Gefangenen gewählt?
- Welche Anrufe wurden von wem und mittels welchen Endgerätes über eine Dauer von unter 30 Sekunden geführt?
- Rufnummernsuche ab mindestens zwei Ziffern
- Suchfunktion nach Gefangenenkonten (konkreter Name, Buchungsnummer und/oder alphabetische Aufstellung)
- Erstellung von Einzelverbindungs- und –versuchsnachweisen persönlich und global mit den Informationen über
 - Datum/Uhrzeit
 - das genutzte Endgerät
 - die gewählte Rufnummer mit Anschlussinhaber (soweit hinterlegt)

- den Verbindungsstatus (Verbindung erfolgreich bzw. nicht erfolgreich, da besetzt, vorher beendet, abgebrochen, nicht genehmigte aber angewählte Rufnummer)
- die Gesprächsdauer
- die Gesprächskosten
- eine Gesprächsaufzeichnung.

Service Nummer

Für die jeweilige Justizvollzugseinrichtung ist eine kostenfreie Service Nummer einzurichten. Diese steht werktags an mindestens 8 Stunden in der Zeit von 07.00 Uhr bis 20.00 Uhr zur Verfügung.

Störungsbeseitigung

Die Störungsbeseitigung sollte unverzüglich, spätestens aber am Ende des auf die Störungsmeldung folgenden Werktages erfolgt sein.

Die Störungsbeseitigung ist für die Justizvollzugseinrichtung und den Gefangenen kostenfrei.

Verschleißanfällige Telefonanlagenkomponenten sind in den jeweiligen Vollzugseinrichtungen in Höhe von 2 % der insgesamt in der Liegenschaft verbauten Endgeräte vorzuhalten, jedoch mindestens 1.

Datenschutz

Personenbezogene Daten müssen zentral oder dezentral in den Justizvollzugseinrichtungen gespeichert werden. Der Anbieter ist für die regelmäßige Datensicherung verantwortlich. Falls bauseits nicht vorhanden, sind die Server mit einer eigenen USV auszustatten.

Ein Wartungszugriff darf nur nach Freigabe durch die jeweilige Justizvollzugseinrichtung und unter Nutzung eines Dokumentationsprotokolls erfolgen.

Eine Datenhaltung von personenbezogenen Daten außerhalb der jeweiligen Justizvollzugseinrichtung ist nicht zulässig.