

Bekanntmachung einer geplanten Vergabe

Art der Ex-ante-Bekanntmachung

Art der Ex-ante-Bekanntmachung Sonstige Ex-ante-Bekanntmachung
Verfahrensart Verhandlungsvergabe (formal) / Sonstige

Auftraggeber

Bezeichnung Stadt Hamm, Amt für Organisation und Informationsverarbeitung, IT und Digitalisierung
Postanschrift Theodor-Heuss-Platz 16
PLZ 59065
Ort Hamm
Land DE
UST.-ID
Kontaktstelle
Zu Händen von
Telefon
Fax
E-Mail submission@stadt.hamm.de
Hauptadresse (URL)

Leistungsbeschreibung

Der Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetrieb Hamm (ASH) beabsichtigt die Einführung einer neuen integrierten Fachsoftware zur Unterstützung der Verwaltungs-, Dispositions- und Betriebsprozesse in den Bereichen Abfallwirtschaft, Stadtreinigung, Winterdienst sowie weiterer kommunaler Dienstleistungen.

Mit diesem Interessensbekundungsverfahren soll ein Überblick über am Markt verfügbare Softwarelösungen gewonnen werden. Ziel ist es, Informationen über den Funktionsumfang, technische Möglichkeiten, Integrationsoptionen sowie den Einführungs- und Betriebsaufwand geeigneter Systeme zu erhalten. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen der Vorbereitung eines möglichen Vergabeverfahrens.

Die nachfolgend beschriebenen Anforderungen stellen den derzeitigen Bedarf des ASH dar. Anbieter werden gebeten darzustellen, in welchem Umfang ihre Softwarelösung die beschriebenen Anforderungen unterstützt und welche zusätzlichen Funktionen oder Alternativen angeboten werden können.

Der Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetrieb Hamm (ASH) ist eine eigenbetriebsähnliche Einrichtung der Stadt Hamm und erfüllt die Aufgaben der kommunalen Abfallwirtschaft, Stadtreinigung sowie des Winterdienstes. Die Aufgaben werden derzeit von rund 40 Mitarbeitenden im Verwaltungsbereich sowie etwa 170 Mitarbeitenden im operativen Bereich wahrgenommen. Für die zukünftige Softwarelösung werden derzeit etwa 30 Desktop-Arbeitsplätze im Innendienst sowie mobile Anwendungen auf rund 40 Fahrzeugen vorgesehen. Der ASH betreibt einen Hauptstandort mit Verwaltung und Werkstatt sowie das Entsorgungszentrum Hamm mit Wertstoffhof, Deponie, Kompostierungsanlage, Umschlaghallen und Salzlager. Ein weiterer Wertstoffhof befindet sich derzeit im Aufbau.

Zum aktuellen Datenbestand gehören unter anderem:

- ca. 90.000 angeschlossene Haushalte
- ca. 700 Gewerbekunden
- rund 174.000 Abfallbehälter unterschiedlicher Größen und Fraktionen
- ca. 7.000 Sperrmüllaufträge pro Jahr
- ca. 10.800 Behälteränderungen pro Jahr
- rund 62.000 telefonische sowie ca. 13.000 schriftliche Kundenkontakte jährlich

Der Fuhrpark umfasst derzeit u. a. Sammelfahrzeuge, Groß- und Kleinkehrmaschinen, Streufahrzeuge sowie weitere Sonderfahrzeuge für die Stadtreinigung und den Winterdienst.

Aktuell werden unter anderem die Fachverfahren DSPE/DSPS, SAP, Doxis, ViaVis, ESS Zeiterfassung sowie das Gebührenverfahren Kommunalmaster

Art und Umfang der Leistung

Steuern und Abgaben (KMS-TA) eingesetzt. Zukünftig soll eine moderne, integrierte Fachsoftware die bestehenden Prozesse möglichst medienbruchfrei unterstützen und über standardisierte Schnittstellen mit vorhandenen Systemen kommunizieren können.

1. Stammdaten- und Behältermanagement

Die Software soll eine zentrale Verwaltung aller relevanten Stamm-, Objekt- und Behälterdaten ermöglichen und als führendes Fachverfahren für die Verwaltung von Grundstücken, Kunden, Behältern und Entsorgungsleistungen dienen. Die Lösung soll die vollständige Abbildung des Behälterbestandes sowie aller Änderungen, Zuordnungen und historischen Entwicklungen ermöglichen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Verwaltung von Grundstücks-, Objekt- und Adressdaten
- o Verwaltung von Eigentümern, Gebührenpflichtigen, Bürgern und Kunden
- o Verwaltung von Gewerbekunden und Ansprechpartnern
- o Verwaltung von Organisationsstrukturen, Zuständigkeiten und Kostenstellen
- o Verwaltung von Abfallarten und Entsorgungsleistungen
- o Verwaltung des gesamten Behälterbestandes mit Typ, Größe, Status und Standort
- o Zuordnung von Behältern zu Grundstücken, Kunden oder Aufstellorten
- o Verwaltung von Behälteraufstellungen, Tauschen, Abholungen und Änderungen
- o Unterstützung von Behälteridentifikationssystemen (z. B. Barcode, RFID, NFC)
- o Historisierung und Dokumentation sämtlicher Änderungen und Vorgänge

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Möglichkeiten bietet Ihre Software zur Verwaltung von Grundstücks-, Kunden- und Behälterdaten?
- o Wie werden Behälter eindeutig identifiziert und verwaltet?
- o Welche Identifikationssysteme (z. B. RFID, Barcode, NFC) werden unterstützt?
- o Wie werden Behälteränderungen, Zuordnungen und Historien dokumentiert?
- o Können unterschiedliche Serviceleistungen (z. B. Volls-service, Holservice, Behältersplitting) abgebildet werden?
- o Welche Such-, Filter- und Auswertungsmöglichkeiten stehen für Stamm- und Behälterdaten zur Verfügung?

2. Auftragsmanagement und digitale Prozessbearbeitung

Die Software soll die vollständige digitale Erfassung, Bearbeitung, Steuerung und Nachverfolgung von Aufträgen ermöglichen.

Die Lösung soll unterschiedliche Auftragsstypen des ASH abbilden und eine durchgängige Bearbeitung vom Eingang eines Auftrags über die operative Durchführung bis zur Dokumentation ermöglichen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Verwaltung von Kunden- und auftragsbezogenen Daten
- o Erfassung und Bearbeitung von Behälteränderungen
- o Behälteran-, Um- und abmeldungen
- o Behälterreparaturen
- o Sperrmüllaufträge
- o Sonderleerungen
- o sonstige Service- und Sonderaufträge
- o wilde Müllablagerungen
- o digitale Workflow- und Statussteuerung
- o Übergabe an Disposition und operative Bereiche
- o mobile Bearbeitung und Rückmeldungen aus dem Außendienst
- o Dokumentation von Vorgängen, Ergebnissen und Nachweisen

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Möglichkeiten bietet Ihre Software zur Erfassung und Bearbeitung unterschiedlicher Auftragsstypen?
- o Können Aufträge automatisiert an zuständige Bereiche oder mobile Anwendungen übergeben werden?
- o Welche Workflow- und Statusfunktionen stehen zur Verfügung?
- o Wie werden Bearbeitungsstände, Änderungen und Historien dokumentiert?
- o Welche Möglichkeiten bestehen zur mobilen Rückmeldung und Dokumentation durch den Außendienst?

3. Tourenplanung, Disposition und Einsatzsteuerung

Die Software soll die Planung, Optimierung und Steuerung sämtlicher Entsorgungs- und Reinigungstouren sowie der eingesetzten Ressourcen ermöglichen.

Die Lösung soll Regel- und Sondertouren abbilden und eine effiziente Verbindung zwischen Planung, Fahrzeugen, Mitarbeitenden und mobilen Anwendungen ermöglichen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Planung und Verwaltung von Abfuhr- und Reinigungstouren
- o Verwaltung von Abfuhrbezirken und Tourenzuordnungen
- o Berücksichtigung aktueller Behälter- und Auftragsdaten
- o Tourenoptimierung und Fahrstreckenplanung
- o Planung von Sondertouren und kurzfristigen Änderungen
- o Feiertags- und Ersatzregelungen
- o Disposition von Fahrzeugen und Mitarbeitenden
- o Berücksichtigung von Urlaub, Abwesenheiten und Werkstattzeiten
- o Geografische Unterstützung durch Karten- und GIS-Funktionen
- o Übergabe von Tourinformationen an mobile Anwendungen
- o Auswertung von Touren und Leistungen

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Planungs- und Optimierungsverfahren unterstützt Ihre Software?
- o Wie werden Fahrzeuge, Mitarbeitende und Ressourcen disponiert?
- o Welche GIS- und Kartenfunktionen stehen zur Verfügung?
- o Können Touränderungen und Sonderaufträge flexibel berücksichtigt werden?
- o Bestehen Schnittstellen zu bestehenden Systemen (z. B. ZAArc, Masterportal, ESS)?

4. Mobile Lösungen

Die Software soll mobile Anwendungen für den operativen Einsatz im Bereich Abfallwirtschaft, Stadtreinigung und Außendienst bereitstellen.

Die Lösung soll eine digitale Kommunikation zwischen Verwaltung, Leitstelle und Fahrzeugbesatzungen ermöglichen und eine papierlose Bearbeitung von Aufträgen und Touren unterstützen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Nutzung auf mobilen Endgeräten und Fahrzeughardware
- o digitale Übermittlung von Touren und Aufträgen
- o Navigation und Standortunterstützung
- o GPS-Unterstützung
- o digitale Rückmeldungen aus dem Außendienst
- o Übermittlung von Änderungen und Informationen in Echtzeit
- o Dokumentation besonderer Ereignisse
- o Fotodokumentation
- o digitale Unterschriften
- o Barcode- bzw. QR-Code-Erfassung
- o Synchronisation mobiler Daten

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche mobilen Anwendungen und Endgeräte werden unterstützt?
- o Welche Betriebssysteme für mobile Endgerät und Hardware werden verwendet?
- o Ist ein Offlinebetrieb möglich?
- o Wie erfolgt die Synchronisation zwischen Fahrzeug und Zentrale?
- o Welche Möglichkeiten bestehen zur digitalen Dokumentation vor Ort?

5. Bürger-, Kunden- und Beschwerdemanagement

Die Software soll ein integriertes Kunden- und Beschwerdemanagement ermöglichen und eine zentrale Verwaltung sämtlicher Kundenkontakte und Vorgänge unterstützen.

Die Lösung soll eine medienbruchfreie Bearbeitung von Bürgeranfragen, Beschwerden und Servicevorgängen ermöglichen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Verwaltung von Bürger- und Kundendaten
- o Erfassung von Kundenanliegen und Vorgängen
- o Beschwerdebearbeitung
- o Vorgangssteuerung und Statusverfolgung
- o Priorisierung und Wiedervorlagen
- o Kontakt- und Kommunikationshistorie
- o Dokumentation von Vorgängen und Ergebnissen
- o Weiterleitung an zuständige Bereiche

- o digitale Kommunikation mit Kunden
 - o optional Bürger- und Kundenportal
 - o Online-Formulare und Self-Service-Funktionen
- Bitte beschreiben Sie insbesondere:
- o Welche CRM- und Ticketfunktionen bietet Ihre Software?
 - o Können Vorgänge adress-, objekt- oder behälterbezogen erfasst werden?
 - o Können Beschwerden an Disposition oder Fahrzeuge weitergegeben werden?
 - o Können Fotos und Arbeitsberichte aus dem Außendienst integriert werden?
 - o Welche Self-Service-Funktionen stehen Kunden zur Verfügung?

6. Gewerbekundenmanagement und Sonderleistungen

Die Software soll die Verwaltung von Gewerbekunden sowie privatwirtschaftlichen und sonstigen Sonderleistungen des ASH ermöglichen.

Die Lösung soll die vollständige Prozesskette von der Kundenverwaltung über Vertrags- und Leistungsprozesse bis zur Durchführung, Dokumentation und Abrechnung unterstützen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Verwaltung von Gewerbekunden und Ansprechpartnern
- o Vertrags- und Konditionsverwaltung
- o Verwaltung individueller Leistungen
- o Containerdienst
- o Zusatzleerungen und Sonderabfahren
- o Schadstoffmobil
- o Grünschnitt- und Baumschnittleistungen
- o Weihnachtsbaumabholung
- o Veranstaltungsleistungen
- o Terminplanung
- o Leistungsnachweise und Dokumentation
- o Übergabe abrechnungsrelevanter Daten

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Möglichkeiten bestehen zur Verwaltung von Gewerbekunden und Verträgen?
- o Können unterschiedliche Leistungsarten flexibel abgebildet werden?
- o Können individuelle Preise und Konditionen verwaltet werden?
- o Wie werden Leistungen geplant, dokumentiert und abgerechnet?
- o Bestehen Schnittstellen zu Veranstaltungs- oder Kundensystemen?

8. Gebühren und Abrechnung

Die Software soll die gebührenrelevanten Prozesse des ASH vollständig digital unterstützen und eine durchgängige Verarbeitung von Leistungsdaten über die Gebührenberechnung bis zur Abrechnung ermöglichen.

Die Lösung soll die erforderlichen Daten aus den Fachprozessen (z. B. Behälterverwaltung, Serviceänderungen, Sonderleistungen) übernehmen und erforderliche Daten für Gebühren-, Entgelt- und Abrechnungsprozesse in SAP bereitstellen.

Dabei sollen bestehende Systeme wie das Gebührenveranlagungsverfahren KMSTA sowie das Finanzsystem SAP über geeignete Schnittstellen eingebunden werden können.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Verwaltung von Gebühren- und Leistungsdaten
- o Verarbeitung von Behälter-, Kunden- und Leistungsänderungen
- o Unterstützung von Gebührenberechnung und Abrechnung
- o Übergabe abrechnungsrelevanter Daten an nachgelagerte Systeme
- o Unterstützung von Rechnungs- und Zahlungsprozessen
- o Verwaltung von Änderungen und Abrechnungshistorien
- o Schnittstellen zur Gebührenveranlagung (KMSTA) und zu SAP

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Möglichkeiten bietet Ihre Software zur Verarbeitung gebührenrelevanter Daten?
- o Wie werden Leistungsänderungen und Gebührenanpassungen berücksichtigt?
- o Welche Schnittstellen bestehen zu Gebührenverfahren und Finanzsystemen?
- o Wie werden Abrechnungen, Änderungen und historische Daten nachvollziehbar dokumentiert?
- o Welche Möglichkeiten bestehen zur automatisierten Datenübertragung zwischen den beteiligten Systemen?

9. Reporting und Auswertungen

Die Software soll umfangreiche Möglichkeiten zur Auswertung und Analyse der im System vorhandenen Daten bereitstellen.

Die Lösung soll den ASH bei der betrieblichen Steuerung unterstützen und Auswertungen zu relevanten Bereichen wie Behältern, Aufträgen, Touren, Leistungen, Kunden, Gebühren und Recyclinghof ermöglichen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Standardberichte und individuelle Auswertungen
- o Mengen-, Leistungs- und Behälterstatistiken
- o Touren- und Auftragsauswertungen
- o Kennzahlen und Dashboards

o Datenexport für weitere Auswertungen

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Standardauswertungen und Berichtsfunktionen bietet Ihre Software?
- o Können eigene Auswertungen und Kennzahlen erstellt werden?
- o Welche Dashboard- und Visualisierungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung?
- o Welche Export- und Schnittstellenmöglichkeiten bestehen?

10. Schnittstellen und Systemintegration

Die Software soll über standardisierte und dokumentierte Schnittstellen verfügen, um eine medienbruchfreie Integration in die bestehende IT-Landschaft des ASH und der Stadt Hamm zu ermöglichen.

Insbesondere sollen Daten zwischen der Fachsoftware, Gebührenverfahren, Finanzsystemen, Dokumentenmanagement, GIS-Systemen sowie weiteren Fachverfahren ausgetauscht werden können.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Schnittstelle zur Gebührenveranlagung (KMSTA)
- o Schnittstelle zum SAP-System
- o Integration des Dokumentenmanagementsystems Dosis
- o Anbindung von GIS-Systemen bzw. Masterportal
- o Schnittstellen zu bestehenden Fachverfahren (z. B. ZAArc, ViaVis)
- o Anbindung von weiteren technischen Systemen
- o Unterstützung standardisierter Schnittstellenverfahren

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Standardschnittstellen und Integrationsmöglichkeiten bietet Ihre Software?
- o Welche Erfahrungen bestehen mit der Anbindung kommunaler Fachverfahren?
- o Wie werden Datenübertragungen, Fehlererkennung und Schnittstellenüberwachung umgesetzt?
- o Welche Möglichkeiten bestehen zur Erweiterung bestehender oder zukünftiger Schnittstellen?

11. Technische Anforderungen und IT-Sicherheit

Die Software soll den technischen, organisatorischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen des ASH sowie der Stadt Hamm entsprechen.

Die Lösung soll einen sicheren, stabilen und zukunftsfähigen Betrieb ermöglichen und insbesondere Anforderungen an Datenschutz, Benutzerverwaltung, Zugriffsschutz und Systemverfügbarkeit erfüllen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Angaben zum Betriebsmodell (Cloud, Rechenzentrum oder On-Premises)
- o Benutzer- und Rechteverwaltung
- o Rollen- und Berechtigungskonzept
- o sichere Authentifizierungsverfahren
- o Unterstützung von Zwei-Faktor-Authentifizierung
- o Verschlüsselung von Daten bei Übertragung und Speicherung
- o Datenschutz und DSGVO-Konformität
- o Protokollierung und Nachvollziehbarkeit von Änderungen
- o Backup- und Wiederherstellungskonzepte
- o Notfallbetrieb
- o Update- und Wartungskonzepte
- o Anforderungen an mobile Sicherheit

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Betriebsmodelle unterstützt Ihre Software?
- o Wie werden Benutzer, Rollen und Zugriffsrechte verwaltet?
- o Welche Authentifizierungsverfahren und Sicherheitsmechanismen werden unterstützt?
- o Wie werden Daten geschützt und Änderungen protokolliert?
- o Welche Maßnahmen bestehen für Backup, Wiederherstellung und Notfallbetrieb?
- o Wie werden Updates, Wartung und Sicherheitsanforderungen umgesetzt?
- o Welche Anforderungen bestehen an die technische Infrastruktur und den Betrieb innerhalb einer kommunalen IT-Umgebung?

12. Datenmigration und Systemeinführung

Die Software soll eine strukturierte Einführung sowie eine sichere Übernahme der für den Betrieb erforderlichen Daten ermöglichen.

Der Anbieter soll ein geeignetes Vorgehen für Datenübernahme, Systemeinführung, Schulung und Inbetriebnahme darstellen.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Übernahme vorhandener Stammdaten
- o Migration von Grundstücks-, Kunden- und Behälterdaten
- o Übernahme relevanter Historien und bestehender Informationen
- o Prüfung und Bereinigung von Datenbeständen
- o Unterstützung bei Testmigrationen
- o Einführungskonzept und Projektplanung
- o Schulung der Anwenderinnen und Anwender
- o Unterstützung nach Produktivsetzung

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Daten können aus bestehenden Systemen übernommen werden?
- o Wie erfolgt die Datenprüfung und Qualitätssicherung während der Migration?
- o Welche Erfahrungen bestehen mit Migrationen vergleichbarer kommunaler Entsorgungsbetriebe?
- o Wie gestaltet sich das Einführungskonzept einschließlich Testphase und Produktivsetzung?
- o Welche Schulungs- und Supportleistungen werden angeboten?

13. Angaben der Anbieter

Der Anbieter soll im Rahmen der Interessenbekundung grundlegende Informationen zu seiner Lösung, dem Unternehmen sowie der geplanten Umsetzung bereitstellen oder in einer Produktpräsentation vorstellen.

Ziel ist es, die Leistungsfähigkeit, technische Eignung und Erfahrungen des Anbieters im Bereich kommunaler Entsorgungssoftware bewerten zu können.

Hierzu gehören insbesondere:

- o Beschreibung der angebotenen Softwarelösung und der verfügbaren Module
- o Darstellung des Funktionsumfangs und der Erweiterungsmöglichkeiten
- o Referenzen vergleichbarer kommunaler Entsorgungsbetriebe
- o Angaben zum Lizenz- und Betriebsmodell
- o Beschreibung der Projektorganisation und Ansprechpartner
- o Darstellung eines möglichen Einführungs- und Zeitplans
- o Angaben zu technischen Voraussetzungen und Systemanforderungen
- o Darstellung offener Fragestellungen oder notwendiger Abstimmungen

Bitte beschreiben Sie insbesondere:

- o Welche Erfahrungen bestehen mit vergleichbaren Projekten im kommunalen Umfeld?
- o Welche Referenzen können für Entsorgungsbetriebe ähnlicher Größe genannt werden?
- o Wie ist das Lizenz- und Betriebsmodell Ihrer Lösung aufgebaut?
- o Welche Ressourcen und Projektstrukturen stehen für Einführung und Betrieb zur Verfügung?
- o Welche technischen Voraussetzungen müssen seitens des ASH bzw. der Stadt Hamm geschaffen werden?
- o Welche offenen Punkte oder Klärungsbedarfe sehen Sie für eine mögliche Umsetzung?

Zeitraum der
Leistungserbringung

1./ 2. Quartal 2027

Leistungsort

Bezeichnung

Stadt Hamm, Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetrieb Hamm (ASH)

Postanschrift

Gustav-Heinemann-Str. 10

PLZ

59065

Ort

Hamm

Ergänzende / Abweichende
Angaben zum Leistungsort