

Website und Unternehmenskommunikation der Stiftung UPD - Leistungsbeschreibung

Präambel

Die Stiftung Unabhängige Patientenberatung Deutschland (Stiftung UPD) wurde im Dezember 2023 gegründet und befindet sich aktuell noch in der Aufbauphase. Ziel der Stiftung ist es, eine unabhängige, qualitätsgesicherte und kostenfreie Information und Beratung für Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen zu gewährleisten.

Um unserem Satzungszweck gerecht zu werden, möchten wir eine zukunftsweisende digitale Infrastruktur für die qualitätsgesicherte Patientenberatung und -information entwickeln. Im Zentrum steht die bestmögliche Unterstützung der Beratenden durch digitale Anwendungen, die optimal in die Geschäftsprozesse der Stiftung eingebettet sind. Aktuell fokussiert die Patientenberatung auf telefonische Beratung der Ratsuchenden, die momentan noch anonym erfolgt. Die schrittweise Einführung verschiedener Beratungskanäle und deren digitale Unterstützung durch unterschiedliche Software-Module orientiert sich dabei konsequent an den Bedürfnissen der Beratenden und Ratsuchenden.

Die Stiftung UPD plant eine umfassende Überarbeitung ihrer Website, um die Nutzererfahrung zu verbessern und die Sichtbarkeit der Organisation, ihrer Beratungstätigkeit sowie die digital gestützte Zugänglichkeit der Beratungskanäle zu erhöhen. Darüber hinaus gilt es, entsprechend dem gesetzlichen Auftrag für die Stiftung UPD den Zugang zu qualitätsgesicherten Gesundheitsinformationen zu ermöglichen und die navigationale Gesundheitskompetenz der Ratsuchenden durch Verweise auf entsprechende Angebote zu stärken.

Neben der Weiterentwicklung der Website umfasst der gegenständliche Auftrag auch Dienstleistungen zur Konzeptionierung und Gestaltung der Unternehmenskommunikation der Stiftung UPD. Die digitale Präsenz bildet dabei den zentralen Ankerpunkt eines integrierten Kommunikationskonzepts, das sich über alle Kanäle – digital wie analog – erstreckt. Um eine konsistente und professionelle Außendarstellung zu gewährleisten, werden Grafik-, Konzeptions- und Kreativleistungen für sämtliche Kommunikationskanäle der Stiftung benötigt. Diese umfassen Printmaterialien, Präsentationen, Social-Media-Inhalte, Veranstaltungsformate sowie weitere Kommunikationsmittel, die alle das Corporate Design der Stiftung konsequent umsetzen und die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen berücksichtigen müssen.

Die Website der Stiftung UPD bildet den zentralen Ankerpunkt eines integrierten Kommunikationskonzepts, das digitale und analoge Kanäle strategisch miteinander verbindet. Um eine konsistente Markendarstellung, eine kohärente User Experience über alle Touchpoints sowie eine effiziente Projektabwicklung zu gewährleisten, werden die Weiterentwicklung der Website und die Unternehmenskommunikation (Grafik-, Konzeptions- und Kreativleistungen) gemeinsam als einheitlicher Auftragsgegenstand vergeben.

Diese Vorgehensweise entspricht dem sachlichen und funktionalen Zusammenhang beider Leistungsbereiche: Corporate Design, Content-Strategie, Barrierefreiheitskonzepte und Kommunikationsformate müssen kanalübergreifend aus einer Hand entwickelt werden, um Synergieeffekte zu nutzen, Schnittstellenprobleme zu vermeiden und eine einheitliche Qualität sicherzustellen.

1. Gegenstand und Ausgangssituation

1.1 Gegenstand der Ausschreibung

Auftragsgegenständlich ist die Entwicklung und ganzheitliche Realisierung der Website für die Stiftung UPD. Die Website muss als zentrale Informations- und Anlaufstelle für digital affine Menschen den Zugang zum Beratungsangebot der Stiftung UPD ermöglichen. Durch den Auftragnehmer abgedeckt wird sowohl die Realisierung der digitalen Plattform als auch die Übernahme von Support und Maintenance auf Basis einer Grundlaufzeit von 2 Jahren mit Option auf 2-malige Verlängerung um je 1 Jahr.

Die Website-Lösung basiert auf einer modularen Open-Source-Architektur und umfasst Kernfunktionen wie intelligente Nutzerführung, zielgruppenspezifische Content-Aufbereitung, integrierte Suchfunktionalität sowie ein CMS mit Workflow-Management. Der nahtlose Zugang zu Multi-Channel-Kommunikation (Telefonie, Video, schriftliche Beratung) wird durch eingebettete Kontaktformulare, Online-Terminbuchung und direkte Weiterleitungslogik ermöglicht. Die Website integriert sich nahtlos in das bestehende Beratungsökosystem und fungiert als zentraler Einstiegspunkt für alle Informations- und Beratungsangebote.

Besondere Anforderungen bestehen in der DSGVO-konformen Verarbeitung von Nutzerdaten und Kontaktanfragen, der vollständigen Umsetzung von Barrierefreiheitsstandards nach WCAG 2.2 AA sowie der Skalierbarkeit für bis zu 1.000.000 Website-Besucher jährlich bei gleichzeitig hohem Traffic durch Suchmaschinen und Direktzugriffe.

Die technische Website-Infrastruktur muss gängige Sicherheitsstandards (insbesondere SSL) erfüllen, eine Systemverfügbarkeit von 99,9% gewährleisten und gleichzeitig Flexibilität für zukünftige Erweiterungen wie API-Integrationen, neue Content-Formate oder zusätzliche Sprachen bieten. Dabei muss eine intuitive Benutzeroberfläche entwickelt werden, die verschiedene Zielgruppen effizient zu ihren gewünschten Informationen und Kontaktmöglichkeiten führt.

Auftragsgegenständliche Softwarelösungen und Entwicklungsansatz

- Technologie-Stack: Einsatz etablierter Softwarelösungen mit der Möglichkeit zur Individualentwicklung, insbesondere Einsatz von WordPress als stabiler und etablierter open-source Softwarelösung mit modularer Systemarchitektur. Die aktuelle Website der Stiftung UPD basiert auf WordPress. Vor diesem Hintergrund hat auch die auftragsgegenständliche Weiterentwicklung mit WordPress zu erfolgen.
- Entwicklungsmethodik: Git-basierte Versionskontrolle mit definierter Branching-Strategie, CI/CD-Pipeline mit automatisierten Builds und Deployments, Kontinuierliche Integration und Deployment
- Berücksichtigung der DSGVO: Privacy by Design, Datenminimierung, Cookie-Consent-Management
- Realisierung bestmöglicher Barrierefreiheit: WCAG 2.2 Level AA Compliance, insbesondere Semantisches HTML, ARIA-Labels, vollständige Keyboard-Navigation, Screen Reader Funktionsfähigkeit, ausreichende Farbkontraste aller Systemkomponenten. Der Auftragnehmer ist zur Nachbesserung verpflichtet, soweit eine externe Prüfstelle die Barrierefreiheit nicht testiert, ohne dass ihm ein zusätzlicher Vergütungsanspruch zusteht.
- Skalierbarkeit im Rahmen des Ausbaus der Stiftung: Stabilität und Auslegung für 1.000.000+ Besucher/Jahr, Multi-Site-Fähigkeit, beliebig erweiterbare Mehrsprachigkeit

Unternehmenskommunikation

Ergänzend zur Website-Weiterentwicklung umfasst die Ausschreibung die Erbringung von Grafik-, Konzeptions- und Kreativleistungen für die gesamte Unternehmenskommunikation der Stiftung UPD. Dies beinhaltet die konzeptionelle Entwicklung, Gestaltung und Produktion von Kommunikationsmaterialien über alle relevanten Kanäle hinweg.

Leistungsumfang Unternehmenskommunikation:

- Printmedien: Entwicklung und Gestaltung von Broschüren, Flyern, Factsheets, Infoblättern, Postern, Visitenkarten, Briefpapier und weiteren Informationsmaterialien für verschiedene Zielgruppen
- Digitale Kommunikation: Gestaltung von Social-Media-Inhalten, Newsletter-Templates, E-Mail-Signaturen, digitalen Präsentationen und Webinhalten
- Präsentationsmaterialien: Entwicklung von PowerPoint/Keynote-Templates, Pitch Decks, Vortragsunterlagen und Workshop-Materialien
- Veranstaltungskommunikation: Konzeption und Gestaltung von Event-Materialien, Roll-ups, Bannern, Give-aways und Veranstaltungsdokumentation
- Informationsgrafiken: Erstellung von Infografiken, Datenvisualisierungen, Prozessdarstellungen und illustrativen Erklärformaten
- Videoproduktion: Konzeption und Produktion von Erklärvideos, Image-Videos, Interviews und Social-Media-Content (inkl. Untertitel, Transkripte, Gebärdensprache-Videos)
- Barrierefreie Formate: Aufbereitung von Inhalten in Leichter Sprache, Erstellung von Gebärdensprache-Videos und barrierefreien PDF-Dokumenten

Anforderungen an die Unternehmenskommunikation:

- Konsequente Umsetzung des Corporate Designs der Stiftung UPD über alle Kommunikationskanäle
- Zielgruppengerechte Aufbereitung für Ratsuchende, Multiplikatoren, Fachöffentlichkeit, Presse und weitere Stakeholder
- Einhaltung von Barrierefreiheitsstandards (WCAG 2.2 AA, BITV 2.0) auch bei analogen Formaten
- Mehrsprachigkeit (Deutsch, Englisch, bei Bedarf weitere Sprachen)
- Konsistente Tonalität und Bildsprache über alle Medien hinweg
- Flexibilität für kurzfristige Anpassungen und aktuelle Themen
- Skalierbare Vorlagen und Templates für eigenständige Weiterverarbeitung durch interne Redaktion

Zusammenarbeit und Prozesse:

Der Auftragnehmer fungiert als strategischer Partner für die gesamte visuelle und konzeptionelle Kommunikation der Stiftung. Dies umfasst:

- Regelmäßige Abstimmungen zum Kommunikationsbedarf (monatlich/quartalsweise)

- Beratung zu kommunikativen Fragestellungen und Best Practices
- Entwicklung von Kommunikationskampagnen zu spezifischen Themen
- Pflege und Weiterentwicklung des Corporate Design Manuals
- Bereitstellung von Templates und Styleguides für interne Nutzung
- Schulung interner Mitarbeitender im Umgang mit Templates und Brand Guidelines

Die Leistungen der Unternehmenskommunikation sind eng mit der Website-Entwicklung verzahnt und folgen einem integrierten Ansatz, der digitale und analoge Kommunikationskanäle strategisch miteinander verbindet.

1.2 Ausgangssituation und Wachstumsperspektive

Die Stiftung UPD verzeichnet aktuell etwa 50.000 Beratungskontakte pro Jahr. Die Website der Stiftung befindet sich seit ihrer Gründung im sukzessiven Auf- und Ausbau. Dabei wächst sie mit den Bedarfen der Organisation und bildet aktuell vor allem das Beratungsangebot ab.

Mit der Einführung einer zentralen Beratungssoftware, der Etablierung bundesweiter Beratungsstellen und der Erweiterung um alle geplanten digitalen Beratungskanäle wird eine deutliche Steigerung auf bis zu 400.000 Beratungskontakte jährlich prognostiziert. Diese fast zehnfache Erhöhung spiegelt den Bedarf an niedrigschwelliger Gesundheitsberatung wider. Diese sich hieraus ergebenden Anforderungen hat der Auftragnehmer umzusetzen.

Für unser Webangebot bedeutet dies, dass zum einen die Zugriffe auf die Unternehmenswebsite mit der Erhöhung der Beratungskontakte und Ausweitung des Angebots deutlich steigen werden und eine Vielzahl an Features und Funktionalitäten durch den Auftragnehmer eingebettet werden muss. Zum anderen werden wir verstärkt niedrigschwellige Informationsangebote bereitstellen sowie auf andere qualitätsgesicherte Informationsangebote verweisen. Auch dies ist vom Auftragnehmer umzusetzen.

Die Stiftung UPD betreibt bereits eine Website, die als zentrale Informations- und Kontaktplattform für verschiedene Anspruchsgruppen dient. Im Rahmen der leistungsgegenständlichen Weiterentwicklung hat der Auftragnehmer, die bestehende digitale Präsenz funktional zu erweitern, um den gestiegenen Anforderungen an Nutzerfreundlichkeit, Barrierefreiheit und technische Performance gerecht zu werden. Ein besonderer Fokus liegt auf der Entwicklung einer intelligenten Nutzerführung, die Ratsuchende, Multiplikatoren, Fachöffentlichkeit und Medienvertreter nach Zielgruppen-Einstiegslogik jeweils zu den für sie relevanten Informationen und Kontaktmöglichkeiten leitet und Inhalte auch regelbasiert ausspielen kann. Die funktionalen Anforderungen orientieren sich an den identifizierten Problemstellungen der bestehenden Website – insbesondere der unzureichenden

zielgruppenspezifischen Content-Strukturierung, der nicht vorhandenen Suchassistenz, der fehlenden Klarheit bei Beratungszugängen und der schwachen Auffindbarkeit in Suchmaschinen – und definieren konkrete Lösungsansätze für diese Herausforderungen. Dies hat der Auftragnehmer umzusetzen.

Details zu den Leistungspflichten des Auftragnehmers sind dem Kapitel 2.1 Leistungsziele Website-Entwicklung zu entnehmen.

Parallel zum Wachstum der Beratungsleistungen steigt auch der Bedarf an professioneller Unternehmenskommunikation über alle Kanäle hinweg. Die erweiterte Reichweite erfordert eine konsistente, zielgruppengerechte Ansprache sowohl im digitalen als auch im analogen Raum, die der Auftragnehmer umzusetzen hat. Dies umfasst die Entwicklung von Informationsmaterialien für verschiedene Zielgruppen (Printmedien, digitale Formate, barrierefreie Aufbereitungen), die Gestaltung von Kampagnen zur Bekanntmachung neuer Beratungsangebote sowie die kontinuierliche Produktion von Content für Social Media, Newsletter und Präsentationen. Der Auftragnehmer muss im Zuge der Unternehmenskommunikation dabei das Wachstum aktiv begleiten, die Sichtbarkeit der Stiftung erhöhen und gleichzeitig die Vertrauenswürdigkeit und Unabhängigkeit der Organisation über alle Touchpoints hinweg vermitteln. Mit der Ausweitung der Beratungsstandorte und -formate werden zudem regional angepasste Kommunikationsmaterialien sowie Event- und Veranstaltungskommunikation einen zunehmend wichtigen Stellenwert einnehmen, die der Auftragnehmer zu erarbeiten hat.

2. Allgemeine Leistungsziele

Die nachfolgend definierten Leistungsziele beschreiben die durch den Auftragnehmer verbindlich zu realisierenden Endergebnisse für die Vertragsbestandteile:

- **Website-Entwicklung:** Konzeptionelle Beratung, technische Umsetzung und kontinuierliche Betreuung der Website der Stiftung UPD auf Basis von WordPress
- **Unternehmenskommunikation:** Konzeption, Gestaltung und Produktion von Kommunikationsmitteln über alle Kanäle und Formate hinweg

Die Leistungsziele orientieren sich an bewährten technischen Standards und modernen Entwicklungsparadigmen, um eine zukunftsfähige, skalierbare und wartbare Lösung zu gewährleisten. Sie definieren den inhaltlichen Rahmen, innerhalb dessen alle konzeptionellen und technischen Entscheidungen und Umsetzungsschritte zu treffen sind, und stellen sicher, dass die entwickelte Lösung den strategischen Anforderungen der Organisation entspricht.

2.1 Leistungsziele Website-Entwicklung

Die neue Website wird derart ausgestaltet sein, dass sie:

Beratungszugang und Service:

- das Beratungsangebot der Stiftung UPD umfassend vermittelt und über die verschiedenen Beratungskanäle (Telefon, Video, schriftlich, persönlich) informiert
- Zugang zu den digital gestützten Beratungsangeboten und der Online-Terminvereinbarung gewährt
- Ratsuchende durch intelligente Nutzerführung zum passenden Beratungsangebot leitet
- klar zwischen allgemeinen Informationen und individueller Beratung differenziert ("Wozu wir beraten" vs. "Wozu wir nicht beraten")

Information und Wissensvermittlung:

- niedrigschwellig und leicht zugänglich Informationen zu häufig angefragten rein informativen Beratungssituationen bereitstellt
- Musterdokumente, Checklisten und Orientierungshilfen zum Download anbietet
- auf andere qualitätsgesicherte Informationsangebote verweist
- komplexe Gesundheitsthemen verständlich und zielgruppengerecht aufbereitet

Organisationsdarstellung:

- die Stiftung UPD als Organisation transparent darstellt (Struktur, Gremien, Positionierung, Werte, Satzung)
- über die Unabhängigkeit der Beratung informiert und diese glaubhaft vermittelt
- Publikationen, Studien und den "Impuls Patientenorientierung" zugänglich macht

Arbeitgebermarke:

- die Stiftung als attraktiven Arbeitgeber positioniert
- Karrieremöglichkeiten und Stellenangebote präsentiert
- Einblicke in die Unternehmenskultur und Arbeitswelt bietet
- den Bewerbungsprozess (personio.de-Integration) nahtlos integriert

Stakeholder-Kommunikation:

- verschiedene Zielgruppen (Ratsuchende, Multiplikatoren, Fachöffentlichkeit, Presse) gezielt anspricht
- Pressematerialien, Hintergrundinformationen und Kontaktmöglichkeiten für Medien bereitstellt
- Fachinformationen und Netzwerkressourcen für Multiplikatoren zugänglich macht
- Veranstaltungen und Fortbildungsangebote kommuniziert

Technische Excellence:

- Standards in Bezug auf Performance, Sicherheit und Barrierefreiheit (WCAG 2.2 AA) bestmöglich erfüllt und unabhängig testiert
- auf bis zu 1.000.000 Besucher jährlich skalierbar ist
- responsiv und optimiert für alle Endgeräte funktioniert
- SEO/GEO-optimiert ist und in Suchmaschinen/KI gut auffindbar ist
- DSGVO-konform arbeitet und Datenschutz gewährleistet

2.2 Leistungsziele Unternehmenskommunikation

Gegenstand dieses Leistungsbereichs ist die konzeptionelle, redaktionelle und grafische Erstellung sowie gestalterische Weiterentwicklung sämtlicher visueller Kommunikationsmittel der Stiftung UPD über alle Kommunikationskanäle und Publikationsformate hinweg.

Leistungsumfang :

Der Auftragnehmer übernimmt auf Basis eines jeweiligen Briefings die visuell-konzeptionelle Ausarbeitung und Umsetzung der Kommunikationsmittel und bringt dabei eigenständigen kreativen Input ein. Verbindlicher Auftragsgegenstand ist eine **grafisch-beratende Mitwirkung über die rein technische Umsetzung hinaus**. Dies umfasst:

Strategische Beratung:

- Konzeptionelle Beratung zu kommunikativen Fragestellungen
- Empfehlungen zu geeigneten Formaten und Kanälen
- Beratung zur zielgruppengerechten Aufbereitung von Inhalten
- Proaktive Vorschläge zur Optimierung und Weiterentwicklung der Kommunikation

Kreative Entwicklung:

- Eigenständige kreative Konzeption und Ideenfindung
- Entwicklung von visuellen Narrativen und Storytelling-Ansätzen
- Innovation in der Darstellung komplexer Gesundheitsthemen
- Zeitgemäße, ansprechende Gestaltung unter Wahrung des Corporate Designs

Kanalübergreifende Konsistenz:

- Einheitliche visuelle Sprache über alle Kommunikationsmittel hinweg
- Konsistente Umsetzung des Corporate Designs
- Adaptionen für verschiedene Formate bei gleichbleibender Wiedererkennbarkeit
- Pflege und Weiterentwicklung des Design-Systems

Barrierefreiheit und Inklusion:

- Barrierefreie Gestaltung aller Kommunikationsmittel (auch Print)
- Erstellung von Inhalten in Leichter Sprache
- Produktion von Gebärdensprache-Videos
- Berücksichtigung von Diversität in Bildsprache und Ansprache

Qualität und Professionalität:

- Höchste gestalterische und technische Qualität
- Druckfähige Datenaufbereitung für Printprodukte
- Optimierte Dateiformate für digitale Kanäle
- Einhaltung von Corporate Design-Vorgaben und Markenrichtlinien

Flexibilität und Reaktionsfähigkeit:

- Zeitnahe Umsetzung bei aktuellen Anlässen (z.B. Gesundheitspolitik, Kampagnen)
- Anpassungsfähigkeit bei sich ändernden Anforderungen
- Skalierbare Lösungen für wachsende Kommunikationsbedarfe

2.3 Übergreifende Leistungsziele

Für beide Leistungsbereiche gelten verbindlich als übergreifende Leistungsziele:

Integration und Synergien:

- Website und Unternehmenskommunikation bilden eine konsistente Gesamtkommunikation
- Content wird kanalübergreifend konzipiert und wiederverwendbar aufbereitet
- Visuelles Design-System gilt einheitlich für digital und analog
- Kommunikationsmaßnahmen sind strategisch aufeinander abgestimmt

Zusammenarbeit:

- Proaktive, beratende Partnerschaft auf Augenhöhe
- Regelmäßiger Austausch und transparente Kommunikation
- Schulung und Befähigung der UPD-Mitarbeitenden
- Kontinuierliche Optimierung basierend auf Feedback und Daten

3. Funktionale Anforderungen Website

3.1 Informationsarchitektur und Navigation

- Zielgruppenspezifische Funktionen entsprechend dem Ergebnis der Konzeptionsphase (Kapitel 6)
- Hauptnavigation mit ca. 7 Bereichen (bspw. Startseite, Aktuelles, Beratung, Über uns, Publikationen, Karriere, Presse)
- Technische Umsetzung der konzeptionellen Vorüberlegungen für jeden der Bereiche

3.2 Suchfunktionalität

- Umkreissuche für Vor-Ort-Beratungsstellen
- Globale Volltextsuche mit dezidierten Gewichtungsmöglichkeiten

3.3 Content-Funktionen

- Aktuelles-Bereich mit Highlight-/Teaser- und Kategorisierungsmöglichkeit (bspw. News, Termine, Publikationen, PMs, Social-Media-Beiträge) und Filterbarkeit nach Zielgruppen
- Veranstaltungskalender (Termine)

- Einbindung von Multimedia-Inhalten (insbesondere eigene Videoformate, Dritt-Content)
- Einbindung von interaktiven Inhalten, insbesondere Entscheidungshilfen oder interaktive Infografiken
- Social-Media-Integration und Newsletter-Anmeldung (API-Schnittstelle / Formular)
- Konfigurierte Druckfunktion für Content-Seiten und Gesundheitsinformationen
- Cross-Referenzierung (insbesondere Weitere passende Inhalte, Verwandte Themen, Zuletzt aktualisiert, im Backend fachliche Verantwortlichkeit je Seite hinterlegbar)
- Zeitsteuerung (insbesondere Veröffentlichungsdatum, Ablaufdatum – automatische Archivierung, Vorplanung, Erinnerungsfunktion zur inhaltlichen Überprüfung,)
- Manuell kuratierbare Highlight-/Teaser-Bereiche, Startseiten-Teaser

Weitere Content-Model-Templates, zentral verwaltet / global editierbar (insbesondere Download-Boxen, Info-Kästen mit Cross-Referenzierung, FAQ-Elemente, Call-to-Action)

3.4 Mehrsprachigkeit

- Realisierung der Sprachauswahl für mehr als 2 Sprachen
- Technische Umsetzung für Leichte Sprache als eigenständiger Bereich auf der Website
- Einbindung multimedialer Inhalte als Gebärdensprache-Videos
- Ermöglichen von sprachspezifischen Content-Anpassungen
- Fallback-Logik
- Sprachversionen unabhängig veröffentlichbar

3.5 Reporting und Analytics

- Implementierung eines umfangreichen Trackings zur Analyse und Reporting der Website, einzelner Bereiche und Nutzerflüsse sowie Nutzeraktivitäten
- Aufbereitung von Reports für verschiedene Stakeholder
- Implementierung des notwendigen Cookie-Consent-Management im Rahmen von Web-Analytics

3.6. Redaktionelle Steuerbarkeit

Rollen und Rechte

Das System muss eine revisionssichere Nachvollziehbarkeit von Inhaltsänderungen gewährleisten und ein differenziertes, konfigurierbares Rollen- und Berechtigungskonzept umfassen, das mindestens folgende Funktionen unterstützt:

- Definition frei konfigurierbarer Benutzerrollen (Zuweisung von Lese-, Bearbeitungs-, Freigabe- und Veröffentlichungsrechten auf Inhaltsarten, einzelne Seiten, Sprachversionen)
- Protokollierung aller relevanten Benutzeraktivitäten

Redaktions-Workflow

Zur Sicherstellung der fachlichen Qualität und Compliance ist ein mehrstufiger, konfigurierbarer Workflow bereitzustellen. Dieser muss mindestens folgende Statuslogik ermöglichen: Entwurf / in fachlicher Prüfung / in formaler Prüfung/ Freigegeben / Veröffentlicht / Archiviert. Der Workflow muss flexibel anpassbar sein und darf keine technisch starren Freigabeprozesse haben. Zusätzlich bedarf es einer Versionierung von Inhalten mit Änderungsverlauf, eine Rollback-Funktion zur Wiederherstellung früherer Versionen, eine terminierbare Veröffentlichung und automatische Archivierung.

Inhaltsaktualität und Qualitätssicherung

Da die Stiftung UPD gesundheitsbezogene Informationen bereitstellt, sind Automatismen zur inhaltlichen Qualitätssicherung vorzusehen:

- Kennzeichnung „Zuletzt aktualisiert am [Datum]“ / „Wird gerade aktualisiert“
- Möglichkeit zur Hinterlegung fachlich verantwortlicher Personen im Backend
- Konfigurierbare Review-Zyklen mit Push-Erinnerungsfunktion an verantwortliche Personen
- Filter- und Reporting-Funktion für prüfpflichtige Inhalte
- Statuskennzeichnung veralteter Inhalte

4. Nicht-funktionale Anforderungen Website

Nicht-funktionale Anforderungen beschreiben verbindlich, **wie** das System arbeiten wird - also Qualitätsmerkmale und Rahmenbedingungen.

4.1 Sicherheit und Compliance

Datenschutz und Datensicherheit

- Einhaltung der DSGVO bei der Verarbeitung personenbezogener Daten
- Granulares Berechtigungskonzept mit Rollen- und Funktionsberechtigungen
- Differenzierter Zugriff auf sensible Daten je nach Nutzerbefugnis

4.2 Benutzererfahrung und Zugänglichkeit

Barrierefreiheit

- Berücksichtigung der Barrierefreiheitskriterien nach WCAG 2.2 AA-Standard für alle Systemkomponenten nach dem POUR-Prinzip (Perceptible, Operable, Understandable, Robust)
- Unterstützung von Screenreadern und assistiven Technologien
- Tastaturnavigation für alle Funktionen Technische Voraussetzungen zur Darstellung der Website in leichter Sprache
- Durchführung von technischen Anpassungen im Rahmen der Zertifizierung zur Barrierefreiheit durch eine unabhängige Prüfstelle
- Pflichtfelder für Alt-Texte
- Validierungslogik für Überschriftenhierarchien

Intuitive Bedienung (UX/UI)

- Weiterentwicklung des einheitlichen, modernen Designs im CD der Stiftung UPD, Weiterführung der konsistenten Ikonografie und visuelle Sprache
- Weiterentwicklung des UX-Konzepts für zielgerichteten Weiterleitung der Nutzergruppen (Ratsuchende, Fachöffentlichkeit, Presse) in die gewünschten Inhaltsbereiche auf der Website
- Weiterentwicklung der Breadcrumb-Navigation für komplexe Informationsarchitekturen

- Weiterentwicklung des responsive Designs für verschiedene Endgeräte (Desktop & Tablet) für alle gängigen Betriebssysteme und Browser
- Sicherstellung einheitlicher Bedienelemente und Interaktionsmuster
- Einhaltung etablierter Web-Konventionen

4.3 Systemqualität und technische Infrastruktur

Performance und Verfügbarkeit

- Sicherstellung der Ladezeit unter 3 Sekunden (First Contentful Paint)
- Nutzung von Lazy Loading für Bilder und Videos
- Implementierung optimierter Bildformate (WebP mit Fallback)
- Optimierung minimierte CSS und JavaScript Dateien
- Core Web Vitals Optimierung (LCP, FID, CLS)
- OpenGraph, Social Preview, automatisch generiertes XML-Sitemap, Broken-Link-Monitoring

Skalierbarkeit und Modularität

- Microservices- oder komponenten-basierte Architektur zur unabhängigen Entwicklung und Wartung einzelner Funktionsbereiche
- Komponentenbasierter Seitenaufbau, der modular erweiterbar ist
- Flexible Content-Typen und Templates für unterschiedliche Inhaltsformate (Artikel, FAQ, Publikationen, Videos, Infografiken)
- Templates: Strukturierte Inhaltsmodelle mit feldbasierter Eingabestruktur
- Wiederverwendbare Content-Module (insbesondere Infoboxen, Call-to-Actions, FAQ-Elemente, Download-Module)
- Zentrale Verwaltung globaler Inhalte (insbesondere Standardtexte, Kontakt-Adressen und -Telefonnummern)
- Mehrsprachigkeits-Framework mit einfacher Erweiterbarkeit um zusätzliche Sprachen
- Upgrade-Pfad und Wartbarkeit: Regelmäßige Updates möglich ohne größere Refactoring-Aufwände
- Weiterentwicklung der flexiblen Page Builder Funktionalität für individuelle Seitenlayouts durch Drag-and-Drop von Content-Modulen (Textblöcke, Bilder, Videos, Call-to-Actions, Akkordeons, Tabs)

4.4 Dokumentation und Wissenstransfer

Zur Sicherstellung nachhaltiger redaktioneller Autonomie der Stiftung UPD sind folgende Leistungen verpflichtend:

- Bereitstellung einer strukturierten Systemdokumentation
- Pflege einer Redaktionsdokumentation
- Durchführung initialer Schulungen
- Auffrischungsschulungen bei größeren Systemanpassungen

5. Unternehmenskommunikation: Leistungsumfang und Anforderungen

Die Stiftung UPD kommuniziert über vielfältige Kanäle mit ihren unterschiedlichen Anspruchsgruppen – von der Website über Printmaterialien und Social Media bis hin zu Präsentationen und Veranstaltungsformaten. Um eine konsistente, professionelle und zielgruppengerechte Außendarstellung zu gewährleisten, werden auch umfassende Grafik-, Konzeptions- und Kreativleistungen für die gesamte Unternehmenskommunikation benötigt.

Diese Leistungen umfassen die Entwicklung und Produktion von Kommunikationsmaterialien, die das Corporate Design der Stiftung konsequent umsetzen und gleichzeitig die spezifischen Anforderungen der verschiedenen Kommunikationskanäle berücksichtigen. Dabei steht die Verbindung von inhaltlicher Präzision, visueller Klarheit und barrierefreier Gestaltung im Vordergrund, um die Kernbotschaften der Stiftung UPD über alle Touchpoints hinweg wirkungsvoll zu vermitteln.

5.1 Leistungsumfang

Die Leistungen umfassen insbesondere, folgende Bereiche, wobei weitere bzw. darüberhinausgehende nach Aufwand vergütete Leistungen über eine gesonderte Beauftragung vom Auftraggeber abgerufen werden können:

5.1.1 Printmedien und analoge Formate

Konzeption, Redaktion, Layout und Reinzeichnung von:

- Info-Materialien für Beratungsstellen
- Info-Folder und -Flyer, Postkarten (DINlang, A4, A5, A6, Sonderformate, ein- und mehrseitig)
- Broschüren (4–60 Seiten, insbesondere Gesundheitsinformationen)
- Veranstaltungsprogramme
- Factsheets
- Positionspapiere
- Schulungsunterlagen
- Plakate (A4 bis Großflächenformate), Banner
- Roll-Ups, Ausstellungs- und Präsentationsprodukte (bspw. Messetheken, -wände, Skirtings)
- Sonderprodukte (bspw. Beschilderung, Folierung)
- Werbemittel (bspw. Schreib- und Büromaterialien, Textilien, Verpackungen)

Die Leistungen umfassen die Konzeption, Redaktion, das Layout sowie die Reinzeichnung der genannten Medien. Darüber hinaus ist die Projektsteuerung im Zusammenhang mit Fremdleistungen, insbesondere Druck und Lieferung durch Dritte, Bestandteil des Leistungsumfangs. Die Produktion und Lieferung selbst sind nicht geschuldet, sondern werden durch Dritte erbracht. Die Benennung und Beauftragung der Drittfirma erfolgt durch den Auftraggeber. Dem Auftragnehmer wird ein entsprechender Account zur Bereitstellung der Printmedien und analogen Formate für Druck und Lieferung durch die Drittfirma eingerichtet werden. Der Auftragnehmer koordiniert seine eigenen Leistungen und die Fremdleistungen der Drittfirma im Übrigen selbstständig.

Erwartete Frequenz: projektabhängig, insbesondere im ersten Jahr ist mit einem erhöhten Abrufvolumen zu rechnen.

5.1.2 Digitale Medien und Online-Formate

Konzeption und Gestaltung von:

- Social-Media-Templates, -Elemente und -Grafiken (LinkedIn, ggf. weitere Plattformen)
- Visual Assets für Website
- Key Visuals für Aktionen/Kampagnen
- Distinctive visuals für Submarken
- Newsletter-Templates und -Grafiken
- digitale Broschüren und Download-PDFs

- Web-Banner und Anzeigenformate
- Info-Kacheln für Beratungsangebote
- Weitere Kommunikationsmittel
- Weiterentwicklung der Bildwelt für digitale Kommunikationsformate

Erwartete Frequenz: projektabhängig, insbesondere im ersten Jahr ist mit einem erhöhten Abrufvolumen zu rechnen.

5.1.3 Motion Design und audiovisuelle Leistungen

Konzeption und Erstellung von:

- einfache bis mittlere Animations-Formate (z. B. Erklär-Animationen 30-60 Sekunden)
- animierte Social-Media-Assets
- Visualisierungen für Veranstaltungen und Präsentationen
- Screendesigns für digitale Veranstaltungen
- animierte Info-Grafiken
- Videografische Titel-, Intro-, Insert- und Outro-Sequenzen

Erwartete Frequenz (fiktive Schätzmenge ohne Abrufverpflichtung): ca. 6 Produktionen pro Jahr.

5.1.4 Hochwertige Visualisierung komplexer Inhalte

Die Stiftung UPD vermittelt gesundheitsbezogene, rechtliche und strukturelle Zusammenhänge. Der Auftragnehmer unterstützt die zielgruppenorientierte und adressatengerechte Aufbereitung komplexer Inhalte durch grafische Darstellungen inkl. erklärender Beschriftungen wie:

- Infografiken
- Schematische Darstellungen
- Visualisierung von Beratungswegen (bspw. Entscheidungsdiagramme, Prozessvisualisierungen)
- Darstellung von Strukturen (bspw. Gremien, Organisationsmodelle)
- datenbasierte Visualisierungen

Erwartete Frequenz: ca. 12 Visualisierungen pro Jahr.

5.1.5 Corporate Design und visuelle Weiterentwicklung

- Weiterentwicklung und Pflege der visuellen Identität der Stiftung UPD
- Entwicklung von Key Visuals für Submarken, Kampagnen, Veranstaltungen im Rahmen des Corporate Designs
- Anpassung bestehender Design-Systeme auf neue Formate
- Illustrationsentwicklung

5.1.6 Konzeptionelle und redaktionelle Leistungen

Neben grafischen Leistungen umfasst der Leistungsbereich auch:

- Beratung zur visuellen und inhaltlichen Strukturierung von Publikationen
- Unterstützung bei der konzeptionellen Entwicklung von Mini-Kampagnen für unterschiedliche Zielgruppen (Ratsuchende, Fachöffentlichkeit, Medien, Politik)
- Entwicklung von Claim-Varianten und Überschriftenlogiken

Die Texte werden durch die Stiftung UPD bereitgestellt.

5.2 Anforderungen

Für sämtliche Leistungsbestandteile der Unternehmenskommunikation sind folgende übergreifende Anforderungen zu beachten:

5.2.1 Reaktions- und Bearbeitungszeiten

Der Auftragnehmer hat kurzfristig zur Verfügung zu stehen.

- Reaktionszeit bis zum Beginn der Bearbeitung: maximal 3 Werktage
- Regelmäßige Bearbeitungszeit: 5 bis 7 Werktage

Bei umfangreicheren Projekten wird eine gesonderte, angemessene Bearbeitungszeit vereinbart.

Als Kalkulationsgrundlage wird darauf hingewiesen, dass insbesondere in der Anfangsphase nach Zuschlag und abgeschlossenem Onboarding (voraussichtlich in den ersten drei Monaten) mit einer erhöhten Anzahl paralleler Aufträge zu rechnen ist. Nach derzeitiger Einschätzung ist in diesem Zeitraum mit bis zu 10 gleichzeitig laufenden Einzelabrufen aus den unter Ziff. 5.1 genannten Leistungsbereichen zu rechnen. Diese unverbindlichen Erfahrungs-

bzw. Planwerte begründen keinen Anspruch des Auftragnehmers auf ein bestimmtes Auftragsvolumen dar. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass auch bei temporären Auftragsspitzen die vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeiten eingehalten werden können. Bei außergewöhnlichen Häufungen, das heißt mehr als 10 Einzelabrufe, erfolgt eine Abstimmung der Parteien über eine Verlängerung der Bearbeitungsfrist im Einzelfall.

Bei Leistungen mit erhöhter Priorität kann eine verkürzte Bearbeitungszeit vereinbart werden.

Pro Auftrag sind bis zu drei Abstimmungsschleifen einzukalkulieren.

5.2.2 Freigabe und Abnahme

Alle finalen Grafik-, Layout- und Bewegtbild-Leistungen sind vor Druck oder Veröffentlichung durch die Leitung Kommunikation der Stiftung UPD oder einer vom Auftraggeber benannten Vertretung freizugeben und/oder abzunehmen.

Der Auftraggeber gibt Entwürfe und Zwischenergebnisse im Rahmen des vereinbarten Feedback-Prozesses frei. Die formale Abnahme des finalen Arbeitsergebnisses erfolgt nach Lieferung der druck- bzw. publikationsfertigen Materialien.

Alle zu erbringenden Leistungen unterliegen einem abgestuften Abstimmungsprozess. Entwürfe und Zwischenstände werden durch den Auftraggeber freigegeben. Die Freigabe stellt jeweils die Zustimmung zu einem Zwischenstand dar und ersetzt nicht die finale Abnahme.

Die finale Abnahme erfolgt durch den Auftraggeber nach Fertigstellung der jeweiligen Leistungen und stellt die verbindliche Anerkennung der Leistung als vertragsgemäß dar. Erst nach dieser Abnahme erfolgt die finale Verwendung durch beispielsweise Druck oder Veröffentlichung.

5.2.3 Mengen

Feste Mengenkontingente können nicht zugesichert werden. Die angegebenen Mengen basieren auf Erfahrungswerten. Vergütet werden ausschließlich die tatsächlich abgerufenen Leistungen. Es besteht keine Abrufverpflichtung durch den Auftraggeber.

5.2.4 Corporate Design, Nutzungs- und Urheberrechte

Alle Leistungen sind unter Beachtung des jeweils gültigen Corporate Designs der Stiftung UPD zu erstellen. Der Auftragnehmer stellt nach finaler Freigabe sämtliche offenen, editierbaren Produktionsdaten zur Verfügung, einschließlich:

- Layout-Dateien
- Vektordateien
- offene Bilddateien mit Ebenenstruktur
- druckfähige PDFs
- Web-optimierte Dateien

Der Stiftung UPD werden an sämtlichen erbrachten Leistungen die ausschließlichen, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränkten Nutzungsrechte eingeräumt, einschließlich des Rechts zur Bearbeitung, Vervielfältigung, Veröffentlichung sowie Weitergabe an Dritte im Rahmen der Aufgabenerfüllung.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass durch die Nutzung der Leistungen keine Rechte Dritter verletzt werden, und stellt die Stiftung UPD von entsprechenden Ansprüchen frei.

5.2.5 Nachhaltigkeit

Die Stiftung UPD verfolgt im Rahmen ihrer öffentlichen Aufgabenwahrnehmung das Ziel, ökologische Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung auch in der Kommunikation zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer trägt diesem Anspruch bei der Planung, Produktion und Abwicklung von Druckerzeugnissen Rechnung.

Bei der Umsetzung von Druckaufträgen sind bevorzugt umweltverträgliche Materialien und Produktionsverfahren einzusetzen. Dazu zählen insbesondere:

- Verwendung Papier aus nachhaltiger, zertifizierter Forstwirtschaft (z. B. FSC, PEFC oder gleichwertig)
- möglichst klimaneutrale oder klimakompensierte Druckproduktion
- Reduzierung von Materialeinsatz durch effiziente Formatplanung
- Vermeidung unnötiger Veredelungen oder kunststoffhaltiger Beschichtungen, sofern diese nicht funktional erforderlich sind

Bei digitalen Produkten ist auf datenreduzierte, ressourcenschonende Dateiformate sowie eine effiziente Gestaltung im Sinne eines nachhaltigen digitalen Fußabdrucks zu achten.

5.2.6 Barrierefreiheit und inklusive Gestaltung

Die Stiftung UPD verfolgt das Ziel, ihre Informations- und Kommunikationsangebote barrierefrei und diskriminierungsarm zu gestalten. Die Gestaltung hat dem Grundsatz der inklusiven Kommunikation zu folgen. Verbindliches Leistungsziel ist es, Informationsangebote der Stiftung UPD so aufzubereiten, dass sie für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen, kognitiven Einschränkungen, motorischen Einschränkungen und eingeschränkter digitaler Kompetenz möglichst selbstständig nutzbar sind.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich daher, sämtliche digitalen und, soweit technisch möglich, auch analogen Kommunikationsprodukte unter Berücksichtigung einschlägiger Barrierefreiheitsstandards zu konzipieren und umzusetzen. Die Einhaltung der jeweils gültigen gesetzlichen Anforderungen ist zwingende Leistungsbestandteil.

Die Anforderungen orientieren sich insbesondere an:

- den Kriterien der WCAG 2.2 – Konformitätsstufe AA,
- dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG),
- der BIT-V (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung),
- der EU-Richtlinie 2019/882,
- anerkannten Standards zur barrierearmen PDF-Erstellung (PDF/UA).

5.2.7 Barrierefreiheit bei digitalen Dokumenten (insbesondere PDF)

Für alle digitalen Publikationen (bspw. Folder, Flyer, Broschüren, Factsheets, Positionspapiere) sind barrierefreie PDF-Dokumente bereitzustellen, die folgende Anforderungen erfüllen:

- Strukturelle Anforderungen
- korrekte semantische Auszeichnung von Überschriftenhierarchien
- Verwendung getaggtter PDF-Strukturen (Tagged PDF)
- korrekte Lesereihenfolge

- Auszeichnung von Listen, Tabellen und Formularfeldern
- Alternativtexte für Bilder, Grafiken und Infografiken
- Kennzeichnung dekorativer Elemente
- Technische Anforderungen
- Einbettung aller verwendeten Schriften
- definierte Dokumentensprache
- barrierefreie Navigationsstruktur (Lesezeichenstruktur)
- barrierefreie Verlinkungen
- Formularfelder (falls vorhanden) zugänglich und beschriftet
- Gestalterische Anforderungen
- ausreichende Farbkontraste gemäß WCAG (mind. 4,5:1 bei Fließtext)
- Verzicht auf rein farbbasierte Informationsvermittlung
- gut lesbare Schriftarten ohne diskriminierende oder schwer lesbare Typografie
- angemessene Schriftgrößen
- ausreichende Zeilen- und Absatzabstände

Die PDFs sind vor Übergabe durch geeignete Prüfverfahren zu validieren (insbesondere mit anerkannten Prüfwerkzeugen). Die Prüfergebnisse sind vorzulegen.

5.2.8 Barrierefreiheit digitalen Formaten

Für digitale Kommunikationsmittel, Social-Media-Grafiken und animierte Inhalte gelten folgende Anforderungen:

- Gestaltung mit ausreichenden Farbkontrasten
- Verwendung gut lesbarer Typografie
- Verzicht auf übermäßige Textverdichtung
- Berücksichtigung von Screenreader-Kompatibilität (bspw. textliche Begleitbeschreibungen)
- Bereitstellung geeigneter Alternativtexte für Bildmotive
- Untertitelung von Videos
- Verzicht auf visuell belastende Effekte (z. B. stark flackernde Animationen)

Bei Motion-Design-Formaten sind Untertitel verpflichtend vorzusehen. Bei erklärenden Inhalten hat der Auftragnehmer eine ergänzende Textversion bereitzustellen. Die Entscheidung, ob eine ergänzende Textversion bereitzustellen ist, wird durch den Auftraggeber getroffen. Die Erstellung der Textversion erfolgt nur auf gesonderten Abruf durch den Auftraggeber.

5.2.9 Barrierefreiheit bei visuellen Informationsgrafiken

Info-Grafiken und Visualisierungen sind so zu gestalten, dass:

- Inhalte nicht ausschließlich über Farbe codiert sind
- Beschriftungen ausreichend groß und kontrastreich sind
- zentrale Aussagen zusätzlich textlich zusammengefasst werden
- komplexe Diagramme durch erläuternde Kurztexpte ergänzt werden
- bei Bedarf eine barrierearme textliche Alternativdarstellung bereitgestellt wird

5.2.10 Verständliche Gestaltung von Formaten in Leichter Sprache

Sofern beauftragt (Option), unterstützt der Auftragnehmer die visuelle Umsetzung von Inhalten in Leichter Sprache. Dies umfasst insbesondere:

- typografisch klare und ruhige Gestaltung
- Verzicht auf visuelle Überladung
- klare Seitenstruktur
- unterstützende, leicht verständliche Bildsprache
- Vermeidung abstrakter oder mehrdeutiger Bildmotive

5.2.11 Prüf- und Qualitätssicherungsprozesse

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass:

- interne Prüfprozesse zur Sicherstellung barrierearmer Gestaltung bestehen,
- Kompetenzen im Bereich Accessibility vorhanden sind,
- Tools oder Verfahren zur Qualitätssicherung eingesetzt werden.

Barrierefreiheit ist integraler Bestandteil der Leistung und nicht als Zusatzleistung zu betrachten.

6. Organisatorische und projektbezogene Leistungspflichten

Die erfolgreiche Umsetzung aller in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungsziele erfordert eine strukturierte Zusammenarbeit zwischen Auftragnehmer und Auftraggeberin sowie klare organisatorische Rahmenbedingungen.

6.1 Projektgrundsätze

Hierbei sind die nachfolgenden Grundsätze verbindlich zu beachten:

6.1.1 Projektorganisation

Die Stiftung UPD stellt für die Dauer des Projekts ein dediziertes Projektteam, das als zentrale Ansprechpartner für den Auftragnehmer fungiert. Dieses umfasst mindestens: Projektleitung Kommunikation sowie IT-Projektleitung für technische Belange. Der Auftragnehmer benennt seinerseits einen verantwortlichen Projektleiter sowie feste Ansprechpartner für die Bereiche Entwicklung, Design und Unternehmenskommunikation.

6.1.2 Kommunikation und Abstimmung

Es werden regelmäßige Abstimmungsformate etabliert: wöchentliche Jour-fixes für operative Fragen und Projektfortschritt, zweiwöchentliche Sprint-Reviews bei agiler Entwicklung, monatliche Steuerungsrunden auf Leitungsebene sowie quartalsweise strategische Reviews. Die Kommunikation erfolgt über definierte Kanäle (E-Mail, Videokonferenz, Projektmanagement-Tool). Entscheidungswege und Eskalationsmechanismen sind zu Projektbeginn gemeinsam zu definieren.

6.1.3 Arbeitsweise und Methodik

Die Zusammenarbeit erfolgt nach agilen Prinzipien mit iterativen Entwicklungszyklen, regelmäßigen Feedback-Schleifen und kontinuierlicher Anpassung an sich verändernde Anforderungen. Der Auftragnehmer arbeitet eigenverantwortlich, bindet die Stiftung UPD jedoch in relevante Entscheidungspunkte ein und holt notwendige Freigaben zeitnah ein.

Prototypen, Wireframes und Design-Entwürfe und Aufwandschätzungen werden zur Abstimmung vorgelegt, bevor mit der finalen Umsetzung begonnen wird.

6.1.4 Briefing- und Freigabeprozesse

Für Kommunikationsmittel erstellt die Stiftung UPD ein schriftliches Briefing, das Ziel, Zielgruppe, Kernbotschaften, Format und Zeitplan definiert. Der Auftragnehmer entwickelt darauf basierend Konzept und Gestaltung, die in ein bis zwei Abstimmungsrunden finalisiert werden. Für die Website-Entwicklung werden User Stories und Anforderungen gemeinsam priorisiert. Freigaben und Abnahmen erfolgen durch die benannten Entscheidungsträger innerhalb definierter Fristen. Für die jeweiligen Prozesse wird auf den Vertrag verwiesen.

6.1.5 Arbeitsort und -mittel

Die Leistungserbringung erfolgt primär remote, bei Bedarf jedoch auch vor Ort in den Räumlichkeiten der Stiftung UPD (Berlin). Für Workshops, Kick-offs und besondere Abstimmungsbedarfe ist die Präsenz des Auftragnehmers verpflichtend. Die technische Infrastruktur (Staging- und Produktionsumgebungen) wird vom Auftraggeber bereitgestellt oder – nach Abstimmung – auf der bestehenden Infrastruktur der Stiftung aufgesetzt. Zugänge zu relevanten Systemen werden durch die Stiftung UPD bereitgestellt.

6.1.6 Dokumentation und Wissenstransfer

Der Auftragnehmer dokumentiert alle relevanten Prozesse, Entscheidungen und technischen Lösungen kontinuierlich. Dies umfasst technische Dokumentation (Systemarchitektur, Code-Dokumentation, API-Beschreibungen), Benutzer-Handbücher für Redakteure und Administratoren sowie Style Guides und Brand Guidelines. Wissenstransfer erfolgt durch Schulungen, Workshops und die Bereitstellung von Video-Tutorials. Alle Dokumentationen werden in deutscher Sprache erstellt und in einem von der Stiftung UPD zugänglichen Format bereitgestellt.

6.2 Projektabläufe

Die nachfolgend definierten Leistungspflichten konkretisieren die spezifischen Handlungen und Verhaltensweisen, die zur Erreichung der formulierten Leistungsziele erforderlich sind.

Sie gliedern sich in phasenspezifische Verpflichtungen, die den gesamten Projektzyklus von der initialen Konzeption bis zur kontinuierlichen Betreuung abdecken.

Diese Leistungspflichten bilden das operative Fundament für die erfolgreiche Umsetzung des Beratungscockpits und gewährleisten die Einhaltung der technischen Standards sowie die nachhaltige Funktionsfähigkeit der Anwendung. Jede Phase baut systematisch auf der vorherigen auf und stellt durch definierte Aktivitäten sicher, dass sowohl die unmittelbaren Projektziele als auch die langfristigen Betreuungsanforderungen erfüllt werden.

6.2.1 Zusammenarbeit und Methodik

Das Projekt wird iterativ in enger Zusammenarbeit mit dem Projektteam der Stiftung UPD erarbeitet. Der Dienstleister wird gebeten, eine Methodik vorzuschlagen, die eine strukturierte und ergebnisorientierte Vorgehensweise sicherstellt. Von grundlegender Bedeutung sind für den Auftraggeber:

Nutzer- und zielgruppenzentrierte Entwicklung:

Das Gesamtprojekt folgt einem konsequent nutzerzentrierten Ansatz, der die Bedürfnisse und Erwartungen der verschiedenen Zielgruppen in den Mittelpunkt stellt. Dies umfasst sowohl die digitale User Experience für Ratsuchende, Multiplikatoren, Fachöffentlichkeit und Medien auf der Website als auch die zielgruppengerechte Gestaltung aller Kommunikationsmittel über sämtliche Kanäle hinweg. Die Entwicklung erfolgt evidenzbasiert unter Einbeziehung von User Research, Usability-Tests und kontinuierlichem Nutzerfeedback. Der Auftragnehmer hat nutzerzentrierte Methoden (Personas, User Journeys, Prototyping, Testing) in beiden Leistungsbereichen systematisch anzuwenden.

Agile und integrierte Projektsteuerung:

Die Entwicklung erfolgt im Rahmen einer hybriden Projektsteuerung, die agile und klassische Projektmanagement-Prinzipien vereint und beide Leistungsbereiche (Website und Unternehmenskommunikation) strategisch miteinander verzahnt. Ein erfahrenes, interdisziplinäres Projektteam aus Projektmanager:innen bzw. Product Owner:innen, Website Operations Manager:innen sowie Designer:innen aus den Bereichen UX/UI, Grafik und Print, gewährleistet qualitativ hochwertige Ergebnisse. .

Kulturelle Passung: Entscheidend für den Auftraggeber ist das Verständnis für die besondere gesellschaftliche Rolle der Stiftung UPD und die Herausforderungen gemeinnütziger Organisationen. Die Bereitschaft zur flexiblen, vertrauensvollen Zusammenarbeit im Rahmen agiler Projektmethoden und die räumliche Erreichbarkeit für persönliche Abstimmungen sind essenziell.

6.2.2 Prozessübergreifender Ansatz

Die Entwicklung der Website sowie die Etablierung der integrierten Unternehmenskommunikation erfolgen in aufeinander abgestimmten, iterativen Projektphasen. Beide Leistungsbereiche werden parallel und verzahnt bearbeitet, wobei die Website-Entwicklung zunächst einen definierten Entwicklungszyklus durchläuft, während die Unternehmenskommunikation als kontinuierlicher Prozess angelegt ist.

Die Projektphasen verlaufen zyklisch und beinhalten jeweils die entsprechenden Aktivitäten zur konzeptionellen Entwicklung, gestalterischen Umsetzung, technischen Realisierung, Qualitätssicherung und Übergabe. Für die Website-Entwicklung wird ein strukturierter Entwicklungszyklus von Konzeption, über Design und iterative Entwicklung bis hin zu Testing, Migration und Go-Live durchlaufen. Für die Unternehmenskommunikation werden wiederkehrende Produktionszyklen etabliert, die auf Basis konkreter Briefings zu einzelnen Kommunikationsmaßnahmen aktiviert werden.

Die Bereitstellung eines dauerhaften und qualifizierten interdisziplinär agierenden Projektteams wird zur Realisierung und kontinuierlichen Betreuung beider Leistungsbereiche vorausgesetzt. Das Team muss über alle erforderlichen Kompetenzen verfügen und personell so aufgestellt sein, dass sowohl die Website-Entwicklung als auch die laufende Unternehmenskommunikation parallel in hoher Qualität bedient werden können. Alle Teammitglieder müssen verhandlungssicher deutsch sprechen. Die Arbeitssprache ist Deutsch.

6.2.3 Projektphasen Website

Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich auf die Website-Entwicklung. Hinsichtlich der Unternehmenskommunikation wird auf die spezifischen Anforderungen und den detaillierten Leistungsumfang in Kapitel 5 sowie die allgemeinen Leistungsanforderungen verwiesen.

Planungs- und Konzeptionsphase

Innerhalb von drei Monaten nach Zuschlag

- Strukturiertes Onboarding mit halbtägigem Kick-Off-Workshop sowie Analyse und Anforderungsdefinition für das Gesamtvorhaben der übergreifenden Unternehmenskommunikation sowie der Website im Detail
 - Einarbeitung in bereits bestehende Konzepte und Strategiepapiere der Stiftung
 - Einarbeitung in die Analyse der bisher bestehenden IT-Infrastruktur sowie bestehender konzeptioneller Vorarbeiten
 - Aufsetzen der Arbeitsprozesse, Team-Setup
 - Gemeinsame Erarbeitung des Gesamtkonzepts für die Website (insbesondere Produktvision, Zielgruppenbeschreibungen, Ziele, gesamthafte Anforderungen)
 - Bedarfserhebung und Anforderungsanalyse an die künftige Softwarearchitektur und IT-Infrastruktur
 - Detaillierung der Anforderungen an die Gesamtsoftware sowie an die Komponenten der Weiterentwicklung, insbesondere Erstellung technischer Spezifikation basierend auf den definierten Muss-Kriterien
 - Bewertung und Auswahl geeigneter Softwarekomponenten gemäß den Leistungszielen
 - Validierung der groben Roadmap zur Weiterentwicklung der Website (siehe Kapitel 5), Konkretisierung des Projektplans mit Meilensteinen und Abhängigkeiten zur Umsetzung der iterativen Weiterentwicklung
-
- UX/UI Konzeption und Design
 - Konzeption der Informationsarchitektur sowie intelligenter Nutzerführung
 - Entwicklung strukturierter Wireframes und Nutzerführungskonzepte anhand von Klickdummies für mobile und desktop
 - Visuelle Gestaltung entsprechend Corporate Design der Stiftung UPD
 - Berücksichtigung von Barrierefreiheitsstandards (WCAG 2.2 AA)
 - Erstellung einer zentralen UI-Bibliothek für skalierbare Designkomponenten
 - Content-Konzept
 - Erstellung eines Content-Konzepts für die Website unter Berücksichtigung der verschiedenen Zielgruppen (Ratsuchende, Multiplikatoren, Fachöffentlichkeit, Presse)
 - Erstellung einer Content-Architektur und Content-Matrix für die Patientenberatung inkl. Visueller und multimedialer Formate sowie Downloadbare Materialien
 - Entwicklung eines Konzepts zur Realisierung der Mehrsprachigkeit, insbesondere Leichte Sprache und Gebärdensprache

Entwicklungsphase

Innerhalb von vier Monaten nach Zuschlag

- Technische Implementierung
- Aufsetzen der technischen Systemarchitektur und Integrationskonzept für development, staging und produktiv Umgebung
- Konfiguration der CI/CD-Pipeline für automatisierte Builds und Deployments
- System-Setup und Implementierung anhand der iterativen Roadmap zur Weiterentwicklung der Website entsprechend der funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen (siehe Kapitel 2)
- Durchführung von Usertests mit Anwender:innen, ggf. Vornehmen von Anpassungen
- Durchführung kontinuierlicher Code-Reviews und Qualitätsprüfungen

- Schulung des Kommunikationsteams
- Remote-Schulung der Nutzer:innen im Backend des Systems zur eigenständigen Nutzung der neuen Funktionalitäten

- Distribution und Go-Live
- Sicherstellung der Performance-Anforderungen
- Übergabe der vollständigen technischen Dokumentation in Confluence
- Live-Deployment und engmaschige Überwachung
- Sofortige Behebung eventueller Startprobleme

6.2.4 Projektphasen Unternehmenskommunikation

Nach Erteilung des Zuschlags ist eine kurze Onboarding-Phase von 2 Wochen vorgesehen, in der sich der Auftragnehmer mit den organisatorischen, inhaltlichen und gestalterischen Richtlinien und Rahmenbedingungen sowie den relevanten Prozessen und Ansprechpersonen vertraut macht. Das Onboarding läuft parallel zum Projektstart und ist so gestaltet, dass die grundsätzliche Arbeitsfähigkeit des Auftragnehmers auch kurzfristig sichergestellt ist. Während der Onboarding-Phase können Reaktions- und Bearbeitungszeiten im Einzelfall einvernehmlich angepasst werden.

Jede Beauftragung im Bereich Unternehmenskommunikation erfolgt auf Basis eines schriftlichen Briefings des Auftraggebers. Das Briefing enthält mindestens eine Beschreibung des Kommunikationsanlasses, Zielgruppe,

gewünschtes Format, Fristen zur Umsetzung und ggf. besondere Vorgaben. Der Auftragnehmer bestätigt das Briefing und kann Rückfragen innerhalb des vom Auftraggeber definierten Zeitrahmens stellen.

7. Laufende technische Betreuung & Support der Website

Im Rahmen der fortlaufenden Betreuung und Support der Website werden die folgenden Aufgabenbereiche durch den Auftraggeber bei Bedarf abgerufen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass er diese Tätigkeiten vollumfänglich abbilden kann und hat die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber konzeptionell im Rahmen des Angebotskonzepts beschrieben. Insbesondere hat er im Rahmen der Organisation der Zusammenarbeit die SLAs und Eskalationsstufen ausführlich dargestellt. Diese werden Vertragsbestandteil.

7.1 Systemwartung und Updates

Leistungsgegenständlich sind:

- Regelmäßige Aktualisierung von CMS-Core, Plugins, Themes und Bibliotheken (mindestens monatlich, sicherheitskritische Updates unverzüglich)
- Anwendung von Sicherheitspatches und Bug-Fixes
- Überwachung von Hersteller-Ankündigungen zu End-of-Life und Sicherheitswarnungen
- Dokumentation aller durchgeführten Updates und Änderungen im Change-Log
-

7.2 Monitoring und Performance-Optimierung

Leistungsgegenständlich sind:

- 24/7 Monitoring der Systemverfügbarkeit, Serverauslastung und kritischer Funktionen (Uptime-Ziel: 99,9%)
- Proaktive Überwachung von Performance-Metriken (Ladezeiten, Core Web Vitals, Server-Response-Times)
- Automatisierte Benachrichtigung bei Systemausfällen, kritischen Fehlern oder Schwellwertüberschreitungen
- Quartalsweise Performance-Reports mit Empfehlungen zur Optimierung
- Datenbank-Optimierung und -Bereinigung (quartalsweise)
- Log-File-Analyse zur Identifikation von Fehlermustern und Optimierungspotenzialen (nach Absprache)

7.3 Content- und Redaktionssupport

Leistungsgegenständlich sind:

- Unterstützung der Leitung Kommunikation bei CMS-spezifischen Fragen und Problemen
- Einrichtung neuer Content-Typen, Templates oder Workflows nach Anforderung
- Assistenz bei komplexen Content-Migrationen oder Umstrukturierungen
- Troubleshooting bei Darstellungs- oder Formatierungsproblemen
- Update-Schulungen bei größeren System-Upgrades oder neuen Features

Support- und Service-Level-Anforderungen für redaktionellen Support

Im Rahmen der laufenden Betreuung muss sichergestellt sein, dass redaktionelle und technische Support-Anfragen gemäß definierter Service-Level erbracht werden. Dabei gelten folgende Reaktionszeiten bis zur Einleitung geeigneter Maßnahmen:

Priorität 1 – Kritische Störung (Reaktionszeit: max. 24 Stunden)

- Systemausfall oder erhebliche Funktionseinschränkung
- Veröffentlichung oder Pflege von Inhalten nicht möglich
- Sicherheitsrelevante Vorfälle

Priorität 2 – Wesentliche Einschränkung (Reaktionszeit: max. 48 Stunden)

- Beeinträchtigung redaktioneller Workflows
- Fehlerhafte Darstellung zentraler Inhalte
- Teilweise eingeschränkte Funktionalität

Priorität 3 – Geringfügige Einschränkung / Unterstützungsbedarf (Reaktionszeit: max. 72 Stunden)

- CMS-Bedienungsfragen
- kleinere Darstellungsprobleme
- Konfigurationsanpassungen

Im Angebot sind zu beschreiben: das Eskalationsverfahren, die Supportkanäle, die Erreichbarkeitszeiten, die Abgrenzung zwischen Wartung, Fehlerbehebung und Weiterentwicklung, das Ticket-Management-Verfahren.

7.4 Benutzerverwaltung

Leistungsgegenständlich sind:

- Anlage, Änderung und Deaktivierung von Benutzerkonten
- Verwaltung von Rollen und Berechtigungen gemäß internen Anforderungen
- Unterstützung bei Passwort-Resets und Zugriffsproblemen

7.5 Schnittstellenpflege und Integration

Leistungsgegenständlich sind:

- Überwachung und Wartung bestehender API-Integrationen
- Fehlerbehandlung bei Schnittstellenproblemen
- Anpassung von API-Anbindungen bei Änderungen durch Drittanbieter
- Testing nach Updates der verbundenen Systeme

7.6 Reporting und Dokumentation

Leistungsgegenständlich sind:

- Monatliche Service-Reports mit Übersicht zu: gelösten Support-Tickets, durchgeführte Wartungsarbeiten im Rahmen des Leistungsbelegs zur Rechnungsstellung
- Halbjährliche Reviews mit technischen Empfehlungen und Roadmap-Abstimmung
- Pflege der technischen Dokumentation (Systemarchitektur, Konfigurationen, Prozesse)

7.7 Beratung und Optimierung

Leistungsgegenständlich sind:

- Proaktive Empfehlungen zur technischen Weiterentwicklung und Optimierung
- Beratung zu neuen Web-Technologien und deren Anwendbarkeit
- Zyklische Analyse von Nutzungsdaten zur Identifikation von Optimierungspotenzialen