
Inhalt – Wartungs- und Supportleistungen

Auftraggeber und Projektüberblick.....	2
1. Auftragsgegenstand – benötigte Leistung	3
2. Leistungsumfang	3
2.1 Technischer Support und Fehlerbehebung	3
2.2 Sicherheitspatches und -Monitoring.....	4
2.3 Inhaltspflege und redaktionelle Unterstützung	5
2.4 CMS-Kernsystem und Extension-Updates.....	5
2.5 Sourcecode-Repository und Versionsverwaltung	6
2.6 Abgrenzung zum Webhosting.....	7
3. Sicherheit	8
3.1 Datenschutz und Zugangssouveränität.....	8
3.2 Umgang mit Sicherheitsvorfällen	9
4. Service Level Agreement (SLA).....	9 10
4.1 Servicezeiten.....	10
4.2 Prioritätsstufen und Reaktionszeiten.....	10
4.3 Berichtspflichten.....	11
5. Vergütung.....	11 12
6. Dokumentation	13
7. Vertragsende und Übergabe.....	13
8. Erfüllungsort und -zeitraum.....	14
9. Kommunikation.....	14

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

Auftraggeber und Projektüberblick

Das Deutsche Jugendinstitut e. V. (DJI) ist eines der größten sozialwissenschaftlichen Forschungsinstitute Europas. In fünf Fachabteilungen sowie Fachgruppen, den eigenständigen Arbeitseinheiten der Abteilungen, untersuchen Forscherinnen und Forscher die Lebenslagen von Kindern, Jugendlichen und Familien sowie die damit zusammenhängenden sozialstaatlichen Angebote und Maßnahmen. Seit über 60 Jahren beraten die Expertinnen und Experten des DJI Politik und Verwaltung von Bund, Ländern und Kommunen. Sie analysieren gesellschaftliche Trends, begleiten neue fachliche Entwicklungen wissenschaftlich, erarbeiten Prognosen für die Zukunft und liefern wichtige Impulse für die Fachpraxis.

Die Arbeitsstelle Kinder- und Jugendpolitik am DJI lässt sich im Spannungsfeld von Wissenschaft, Politik und Praxis verorten. In diesem Rahmen dient sie als Korrespondenzpartnerin für die institutionellen Akteure der Kinder- und Jugendpolitik auf Bundesebene, insbesondere für das Bundesjugendkuratorium (BJK). Zur Aufgabe der Arbeitsstelle zählen neben der Beobachtung der einschlägigen Praxisfelder und der Akteure der Kinder- und Jugendpolitik auch die Unterstützung bei der Erstellung von Publikationen und die Öffentlichkeitsarbeit, einschließlich der BJK-Homepage und weiteren Medien.

Als Sachverständigengremium mit bis zu 15 unabhängigen Expert*innen aus Politik, Verwaltung, Verbänden und Wissenschaft, berät das Bundesjugendkuratorium die Bundesregierung in grundsätzlichen Fragen der Kinder- und Jugendhilfe und in Querschnittsfragen der Kinder- und Jugendpolitik. Im Zentrum der Beratungstätigkeiten stehen gesellschaftliche Veränderungsprozesse und ihre Auswirkungen auf die Lebenswirklichkeiten von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Dabei legt das Sachverständigengremium besonderen Wert darauf, die Perspektive junger Menschen in die Beratungen einzubeziehen.¹

Die Beratungsergebnisse des Bundesjugendkuratoriums werden der Bundesregierung, dem Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend sowie der (Fach-) Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Die BJK-Homepage dient der Verbreitung der Arbeitsergebnisse des Bundesjugendkuratoriums. Um ein reibungsloses Funktionieren der BJK-Webseiten zu gewährleisten sollen diese fachgerecht supportet und gewartet werden.

¹ https://bundesjugendkuratorium.de/data/pdf/Verwaltungsvorschrift_BJK.pdf

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

1. Auftragsgegenstand – benötigte Leistung

Folgende Leistungen werden benötigt: Wartung und Support für den CMS-gestützten Webauftritt der BJK-Webseiten. Die Leistungen sind in Zusammenhang mit dem entsprechenden Webhosting zu.

Ziel ist die dauerhafte, sichere und performante Verfügbarkeit des Webauftritts durch regelmäßige technische Pflege, zeitnahe Fehlerbeseitigung sowie Unterstützung der redaktionellen Arbeit. Der Auftragnehmer übernimmt dabei keine Hoheit über Infrastruktur oder Inhalte; diese verbleiben jederzeit beim Auftraggeber, wie in der Leistungsbeschreibung für das Webhosting geregelt.

Der konkrete Technologie Stack (CMS-Software, eingesetzte Extensions etc.) wird in einer gesonderten Leistungsbeschreibung für Redesign und Relaunch definiert (siehe auch Verfahren 26-1300-IL-I-OeA – Los 1). Die vorliegende Beschreibung ist bewusst CMS-offen formuliert, sodass sie für verschiedene Systeme (z. B. TYPO3, Drupal, Joomla) anwendbar ist, sofern das gewählte CMS die genannten Anforderungen erfüllt.

2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang wird in den folgenden Punkten 2.1-2.6 erläutert.

Hinweis: Los Nr. 2 (26-1300-IL-I-OeA) umfasst die Leistungen Hosting, Wartung und Support vollumfänglich. Der Auftragnehmer berücksichtigt die entsprechenden Leistungsbeschreibungen gem. **Anlage 4-1** und **Anlage 4-2** und stellt ein reibungsloses Funktionieren sicher.

2.1 Technischer Support und Fehlerbehebung

Der Auftragnehmer ist verantwortlicher Ansprechpartner für alle technischen Störungen und Fehlfunktionen des Webauftritts und erbringt folgende Leistungen:

- Entgegennahme und Klassifizierung von Störungsmeldungen über einen definierten Meldekanal (Ticketsystem oder E-Mail).
- Analyse, Diagnose und Beseitigung von Fehlern im CMS-System, in Themes, Templates und Erweiterungen.

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

-
- Koordination mit dem Hosting-Provider bei infrastrukturbedingten Störungen (z. B. Datenbankprobleme, Konfigurationsfehler).
 - Dokumentation aller Störungen in deutscher Sprache als Worddatei und deren Behebung im Ticketsystem.
 - Nach bekannt werden von Sicherheitslücken im eingesetzten CMS oder dessen Erweiterung ist der Auftraggeber zeitnah (innerhalb 2 Tagen) zu benachrichtigen. Es muss ein gemeinsames Wartungsfenster definiert werden, falls es zu einer Downtime kommt. Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass er auf den benötigten Maillisten steht und zeitnah diese Infos zu bekommen.
 - Wiederherstellung des Webauftritts aus Backups im Fehlerfall.

2.2 Sicherheitspatches und -Monitoring

Der Auftragnehmer gewährleistet die kontinuierliche Überwachung sicherheitsrelevanter Aspekte des Webauftritts, reagiert auf erkannte Risiken und erbringt folgende Leistungen:

- Regelmäßiges Monitoring der Erreichbarkeit und Verfügbarkeit des Webauftritts (mindestens alle 5 Minuten).
- Proaktive Beobachtung von Sicherheitsadvisories für das eingesetzte CMS und alle aktiven Erweiterungen.
- Zeitnahe Einspielen sicherheitsrelevanter Patches und Hotfixes gemäß den SLA-Reaktionszeiten (siehe Punkt 4).
- Überprüfung und Sicherstellung der korrekten SSL/TLS-Konfiguration sowie rechtzeitige Zertifikatserneuerung.
- Monatlicher Monitoring-Bericht in deutscher Sprache mit Verfügbarkeitsstatistiken, eingespielten Patches und aufgetretenen Ereignissen als unveränderliche PDF-Datei für das Management, als interaktives HTML/Web-Dashboard im Browser oder als editierbare XLSX/CSV-Tabelle für die Rohdatenanalyse.
- Einrichtung und Pflege grundlegender Sicherheitsmaßnahmen auf CMS-Ebene (z. B. Absicherung des Admin-Bereichs, Schutz vor Brute-Force-Angriffen).

2.3 Inhaltspflege und redaktionelle Unterstützung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Pflege von Inhalten, sofern dies nicht durch Auftraggeber-eigenes Redaktionspersonal erfolgt, und erbringt folgende Leistungen:

- Einpflegen, Bearbeiten und Löschen von Inhalten (Texte, Bilder, Dokumente) auf Anweisung des Auftraggebers.
- Anlegen und Verwalten von Seitenstrukturen und Navigationselementen.
- Einfache Anpassungen an Layouts und Darstellungen im Rahmen bestehender Templates.
- Einrichtung und Pflege von Formularen, Verlinkungen und Weiterleitungen.
- Schulung ca. sechs redaktionellen Mitarbeitenden des Auftraggebers und schriftliche Dokumentation (Protokoll) der Schulung in deutscher Sprache z. B. als PPP-Datei oder als PDF.
- Austauschmeetings für Anpassungen und Verwaltung der Homepage (auf Anfrage: geschätzt 2 Stunden im Jahr).

Hinweis: Redaktionelle Leistungen und Schulungen/ Austauschmeetings werden im Rahmen des vereinbarten Stundenkontingents in Höhe von bis zu 15 Stunden (siehe Punkt 5) erbracht.

2.4 CMS-Kernsystem und Extension-Updates

Der Auftragnehmer aktualisiert das CMS-System regelmäßig, erweitert dieses entsprechend und erbringt folgende Leistungen:

- Planung und Durchführung von Minor- und Patch-Updates des CMS-Kernsystems.
- Aktualisierung aktiver Erweiterungen und Plugins auf aktuelle, gewartete Versionen.
- Prüfung der Kompatibilität von Updates mit bestehenden Erweiterungen und Templates vor dem Einspielen.

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

-
- Durchführung von Updates zunächst in einer Test- oder Staging-Umgebung, sofern vorhanden, mit anschließender Freigabe durch den Auftraggeber.
 - Dokumentation aller durchgeführten Updates mit Angabe von Version, Datum und Tester als vorgeschriebenes Worddokument, das dem Auftraggeber als PDF-Datei zur Verfügung gestellt wird.
 - Koordination und Abstimmung mit dem Auftraggeber bei Major-Versionssprüngen.

Hinweis: Major-Updates (z. B. Wechsel auf eine neue Hauptversion des CMS) sind Bestandteil des laufenden Wartungsvertrags und können nur nach Aufwandsabschätzung und Absprache mit dem Auftraggeber im Rahmen des bestehenden Stundenkontingents oder im Rahmen der optional zusätzlichen 15 Dienstleistungsstunden-Kontingent beauftragt werden.

2.5 Sourcecode-Repository und Versionsverwaltung

Der Auftragnehmer führt sämtliche für den Betrieb des Webauftritts relevante Sourcecodes – einschließlich Templates, Themes, projektspezifischer Extensions sowie individueller Konfigurationsdateien – in einem Versionsverwaltungssystem (z. B. Git). Das Repository wird strukturiert und nachvollziehbar gepflegt; Änderungen werden mit aussagekräftigen Commit-Nachrichten dokumentiert.

Der Auftraggeber ist jederzeit als Eigentümer oder Mitinhaber des Repositories einzutragen. Sofern ein Hosting-Dienst für das Repository genutzt wird (z. B. GitHub, GitLab, Bitbucket), muss das Repository unter dem Account des Auftraggebers angelegt oder auf diesen übertragen sein. Der Auftragnehmer kann eigene Zugänge mit Schreibrechten nutzen, diese müssen jedoch jederzeit durch den Auftraggeber widerrufbar sein.

Mindestens einmal wöchentlich ist ein vollständiger Export des Repositories (z. B. als .tar.gz oder .zip-Archiv inkl. der vollständigen Git-Historie) automatisiert zu erstellen. Dieser Export ist zusammen mit den regulären System-Backups (Datenbank und Webdateien) an zentraler Stelle abzulegen und unterliegt denselben Aufbewahrungsfristen wie die übrigen Sicherungen (mindestens 14 Tage). Die Ablage erfolgt so, dass der Export unabhängig vom Repository-Hosting-Dienst und unabhängig vom Auftragnehmer wiederhergestellt werden kann.

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten**Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2****Stand: 03.09.2026**

Die Übergabe erfolgt als vollständiger Git-Mirror-Export des Repositories inklusive aller Branches, Trunk und der kompletten Commit-Historie (kein Shallow-/Squash-Export). Dies wird als Archiv-Datei (tar.gz oder zip) geliefert. Zusätzlich sind sämtliche Projekt-Metadaten (Issues, Merge Requests, Wiki, CI/CD-Konfiguration) in exportierbarer Form bereitzustellen. Eine selektive oder unvollständige Übergabe – etwa ohne Versionshistorie – ist nicht zulässig.

2.6 Abgrenzung zum Webhosting

Die folgende Abgrenzung dient zur Orientierung -die angeführten Leistungen müssen gem. entsprechenden Leistungsbeschreibungen vollumfänglich erbracht werden:

Webhosting	Wartung & Support
Bereitstellung der Serverinfrastruktur	Betrieb und Pflege der CMS-Anwendung
Serverseitige Backups und Wiederherstellung	Koordination bei Restore; Inhalts-Backups auf CMS-Ebene
SSL/ TLS-Zertifikat und Erneuerung (Infrastruktur)	Überwachung der Zertifikatsgültigkeit auf Anwendungsebene
PHP- und Datenbank-Serverkonfiguration	PHP-Einstellungen auf CMS-Ebene (z. B. memory_limit)
Server-Monitoring und Verfügbarkeit	Anwendungs-Monitoring (HTTP-Status, Seiteninhalt)
Vertragsbeziehung mit dem Provider	Fachliche Koordination mit dem Provider im Fehlerfall

3. Sicherheit

Die für das Wahren und Gewährleisten der Sicherheit zu berücksichtigenden und umzusetzenden Aspekte werden folgend in den Punkten 3.1-3.2 erläutert.

3.1 Datenschutz und Zugangssouveränität

Sämtliche Komponenten einschl. des Ticket-Systems müssen die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen erfüllen, insb. gem. folgender Gesetzgebung umgesetzt werden: DSGVO, BDSG und TDDDG. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers gemäß Art. 28 DSGVO. Es wird ein DJI-Auftragsvereinbarungsvertrag (AVV) abgeschlossen (siehe Anlagen 14_1 und 14_2).

Der Auftragnehmer ergreift technisch-organisatorische Maßnahmen zur Sicherheit der Verarbeitung gem. Art. 32 DSGVO und weist diese mit entsprechenden Auflistungen, Konzepten oder Zertifizierungen nach, insbesondere:

- Regelmäßige und zeitnahe Updates, insb. Sicherheitspatches für CMS
- Verpflichtung der Mitarbeitenden auf Vertraulichkeit
- Datenschutzfreundliche Konfiguration und Standardeinstellungen (privacy by default, privacy by design)
- Trennung der Daten des DJI von den Daten anderer Kunden
- Einbettung von Drittanbieter-Komponenten mit Verarbeitung von personenbezogenen Daten darf nur nach Freigabe des Auftraggebers erfolgen (z. B. externe Schriftarten, Webanalyse-Tools, Videoplayer, Consent-Management-Tools, Social-Media-Buttons)
- Umsetzung eines rechtskonformen Cookie- bzw. Consent-Managements und laufende Aktualisierung. Sofern ein Consent-Management-Provider hinzugezogen wird, übernimmt der Auftragnehmer die Kosten und stellt den datenschutzkonformen Einsatz sicher.
- Rechtskonforme Einbindung einer Datenschutzerklärung und Bereitstellung der hierfür benötigten Informationen. Der Auftragnehmer übernimmt in Abstimmung die inhaltliche

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

Anpassung und ggf. Ergänzung der Datenschutzerklärung, sowie die laufende Aktualisierung.

- Der Auftragnehmer erhält ausschließlich die für die Leistungserbringung notwendigen Zugänge zum CMS-Backend und – soweit erforderlich – zum Hosting-Panel. Für alle Zugänge gilt:
 - Berechtigungen für Mitarbeitende sind auf das nötige Maß beschränkt (Need-to-Know, Least-Privilege), insb. für den administrativen Zugriff auf das CMS.
 - Zugänge sind personalisiert und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
 - Der Auftraggeber bleibt jederzeit Inhaber aller administrativen Accounts; der Auftragnehmer nutzt dedizierte, widerrufbare Benutzerkonten.
 - Bei Vertragsende oder auf Anforderung des Auftraggebers sind alle Zugänge des Auftragnehmers unverzüglich zu deaktivieren.

3.2 Umgang mit Sicherheitsvorfällen

- Sicherheitsvorfälle (z. B. Malware, unbefugter Zugriff, Datenleck) sind dem Auftraggeber unverzüglich, spätestens innerhalb von 4 Stunden nach Bekanntwerden, zu melden.
- Der Auftragnehmer leitet sofort geeignete Gegenmaßnahmen ein und dokumentiert diese lückenlos als vorgeschriebenes Worddokument, das uns als PDF zur Verfügung gestellt wird.
- Der Auftraggeber behält die Entscheidungshoheit über alle wesentlichen Maßnahmen (z. B. Offline-Schaltung, Benachrichtigung Dritter).
- Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Erfüllung etwaiger Meldepflichten gegenüber Datenschutzbehörden gemäß Art. 33 DSGVO.

4. Service Level Agreement (SLA)

In den Punkten 4.1-4.3 sind die Bestimmungen für das SLA wie folgt geregelt:

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

4.1 Servicezeiten

Die Entstörung und Bearbeitung von Anfragen erfolgt während der regulären Servicezeiten:

- Servicezeit: Montag bis Freitag, 08:00–17:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Standort des Auftragnehmers)
- Reaktionszeiten gelten ab Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten. Meldungen außerhalb der Servicezeiten gelten als zu Beginn des nächsten Werktages eingegangen.
- Für kritische Störungen (P1) kann eine nach Aufwandsabschätzung und Absprache erweiterte Rufbereitschaft gesondert vereinbart werden.

4.2 Prioritätsstufen und Reaktionszeiten

Störungen werden nachfolgendem Schema klassifiziert. Die Klassifizierung erfolgt durch den Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber:

Priorität	Beispiele	Reaktionszeit	Lösungszeit (Ziel)
Kritisch (P1)	Website vollständig nicht erreichbar, Sicherheitsvorfall, Datenverlust	4 Stunden (Werktag)	24 Stunden
Hoch (P2)	Wesentliche Funktionen beeinträchtigt, fehlerhafte Darstellung zentraler Inhalte	1 Werktag	3 Werktage
Regulär (P3)	Einzelne Funktionen beeinträchtigt, redaktionelle Fehler, Optimierungsbedarf	2 Werktage	10 Werktage

Änderungs- und Anpassungswünsche (siehe Punkt. 5.1 und Punkt 5.2) werden im nachfolgenden Schema klassifiziert. Die Klassifizierung wird vom Auftraggeber festgesetzt.

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

Priorität	Beispiele	Reaktionszeit	Lösungszeit (Ziel)
Wichtig (W1)	Änderungen die gesetzlich notwendig sind, Wichtige Artikel oder Publikationen	2 Werktage	10 Werktage
Regulär (W2)	Anpassungen und Verwaltungsanfragen	3 Werktage	14 Werktage
Niedrig (W3)	Geplante Anpassungen nach Vorgaben	5 Werktage	20 Werktage

4.3 Berichtspflichten

- Monatlicher Statusbericht in deutscher Sprache als vorgeschriebenes Worddokument, das uns als PDF-Datei übergeben wird.
- : Übersicht aller Tickets (Anzahl, Klassifizierung, Status, Lösungsdauer), durchgeführte Updates und Patches, Monitoring-Statistiken
- Quartalsweise Auswertung der SLA-Einhaltung mit Empfehlungen für präventive Maßnahmen
- Ad-hoc-Bericht bei Sicherheitsvorfällen oder kritischen Ausfällen

5. Vergütung

Monatliche Pauschale

Die monatliche Pauschale umfasst gem. Leistungsbeschreibung alle Leistungen die im Rahmen des vereinbarten Regelbetriebs erfolgen.

Für redaktionelle Unterstützung und Fehlerbeseitigung beträgt das Dienstleistungskontingent 15 Stunden pro Jahr: der Auftraggeber schöpft dieses nach Bedarf aus, wobei ein

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

vollständiges Abrufen nicht verpflichtend ist; nicht verbrauchte Stunden werden nicht in das Folgejahr übertragen.

Stundenkontingent für Mehraufwand

Leistungen, die nicht Bestandteil der monatlichen Wartung, bzw. des monatlichen Supportes sind, sowie gesondert zu beauftragende Leistungen (z. B. Major-Updates, Schulungen, konzeptionelle Beratung, Erweiterungen) werden innerhalb eines definiertes Stundenkontingents – 15 Stunden pro Jahr – für die gesamte Laufzeit des Vertrages, nach Absprache und Freigabe durch den Auftraggeber beauftragt. Das Ausschöpfen des Kontingents ist nicht verpflichtend. Pro Jahr wird optional zusätzlich ein Stundenkontingent – 15 Stunden – zur Verfügung gestellt -für die gesamte Vertragslaufzeit. Das Ausschöpfen des optionalen Stundenkontingentes ist sodann nicht verpflichtend.

Es gelten folgende Grundsätze:

- Mehraufwand wird ausschließlich nach vorheriger schriftlicher Beauftragung durch den Auftraggeber erbracht.
- Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber proaktiv, sobald absehbar ist, dass das Kontingent überschritten wird.
- Eine nachträgliche Meldung über eine Überschreitung des Kontigent, geht zu Lasten des Auftragnehmers.
- Die Abrechnung erfolgt in Einheiten von min. 10 Minuten; angefangene Einheiten werden vollständig berechnet.
- Stundensätze sind im Angebot verbindlich auszuweisen und gelten für die gesamte Vertragslaufzeit.

Nicht zu vergütenden Leistungen

Folgende Leistungen sind mit der monatlichen Pauschale abgegolten und werden nicht gesondert in Rechnung gestellt:

- Erstellung der vereinbarten Berichte und Dokumentationen.
- Kommunikation und Abstimmung mit dem Auftraggeber im laufenden Betrieb.

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

-
- Behebung von Fehlern, die nachweislich durch den Auftragnehmer selbst verursacht wurden.

6. Dokumentation

Der Auftragnehmer führt und pflegt während der gesamten Vertragslaufzeit folgende Dokumentation:

- Systemdokumentation: Beschreibung der CMS-Konfiguration, eingesetzter Extensions und Versionsstände
- Änderungsprotokoll: Nachvollziehbare Aufzeichnung aller Änderungen am System mit Datum, Beschreibung und verantwortlicher Person
- Ticket-Archiv: Vollständige Aufzeichnung aller Vorgänge mit Status und Lösungsdokumentation
- Alle Dokumentationen erfolgen in deutscher oder englischer Sprache und sind Eigentum des Auftraggebers und auf Anfrage jederzeit herauszugeben.

7. Vertragsende und Übergabe

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Auftragnehmer zu folgenden Leistungen verpflichtet:

- Erstellung einer abschließenden Systemdokumentation und Übergabe aller Passwörter, Zugangsdaten und Schlüssel, die im Rahmen der Wartung genutzt wurden.
- Deaktivierung aller eigenen CMS-Benutzerkonten und Zugänge.
- Übergabe des vollständigen Ticket-Archivs und der Änderungshistorie.
- Aktive Unterstützung bei der Einarbeitung eines Folgeauftragnehmers für einen Übergabezeitraum von mindestens 4 Wochen nach Vertragsende.
- Bereitstellung eines vollständigen CMS-Exports (Datenbank + Dateisystem) in einem portablen Standardformat.

Wartungs- und Supportleistungen für die BJK-Webseiten

Aktenzeichen: 26-1300-IL-I-OeA – Los-Nr. 2

Stand: 03.09.2026

-
- Löschen aller Log-Files, Tickets, Backups, Archive und sonstige Dateien die auf den Systemen beim Auftragnehmer hinterlegt sind.

Eine Weigerung der Übergabe oder das vorsätzliche Zurückhalten von Zugangsdaten stellt eine wesentliche Vertragsverletzung dar.

8. Erfüllungsort und -zeitraum

Ort: Die Leistung wird vollständig remote erbracht (Deutsches Jugendinstitut e. V., Nockherstraße 2, 81541 München).

Zeitraum: Nach dem Relaunch der BJK-Webseiten, voraussichtlich ab dem 01.12.2026 bis zum 31.12.2029.

Optionale Verlängerung: Das Vertragsverhältnis kann durch den Auftraggeber für den Zeitraum vom 01.01.2030 bis 31.12.2032 verlängert werden. Die Beauftragung erfolgt sodann schriftlich, fristgerecht, jedoch spätestens drei Monate vor dem Auslaufen der Vertragslaufzeit zum 31.12.2029.

9. Kommunikation

- Der Auftraggeber benennt eine verantwortliche Ansprechperson für Wartungs- und Supportanfragen. Im Falle einer Abwesenheit ist eine Vertretungsperson zu benennen. Der Ansprechpartner soll schriftlich (E-Mail) und telefonisch zu den regulären Arbeitszeiten (Montag bis Freitag, jeweils von 08:00 bis 16:00 Uhr) erreichbar sein.
- Störungsmeldungen und Aufträge werden ausschließlich über den vereinbarten Kommunikationskanal (Ticketsystem oder E-Mail) erteilt. Mündliche Aufträge sind nicht verbindlich.
- Der Auftragnehmer bestätigt den Eingang jeder Meldung innerhalb der in Abschnitt 4.2 definierten Reaktionszeiten.